

## **BAB III**

### **METODA PENELITIAN**

#### **3.1. Strategi Penelitian**

Strategi dan metoda yang digunakan dalam penelitian ini adalah strategi survei dan metoda kuantitatif yang dapat diartikan sebagai metoda penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Proses penelitian pada metoda kuantitatif bersifat induktif, dimana untuk menjawab rumusan masalah digunakan konsep atau teori sehingga dapat dirumuskan hipotesis. Hipotesis tersebut selanjutnya diuji melalui pengumpulan data lapangan. Untuk mengumpulkan data digunakan instrumen penelitian. Data yang telah terkumpul selanjutnya dianalisis secara kuantitatif dengan menggunakan statistik deskriptif dan inferensial sehingga dapat disimpulkan hipotesis yang dirumuskan terbukti atau tidak (Sugiyono, 2015:11).

#### **3.2. Populasi dan Sampel**

##### **3.2.1. Populasi penelitian**

Menurut Umar (2012:137) populasi adalah kumpulan elemen yang mempunyai karakteristik tertentu yang sama dan mempunyai kesempatan yang sama untuk dipilih menjadi sampel. Penjelasan lebih lanjut mengenai populasi oleh Sekaran dan Bougie (2013:89) bahwa populasi merupakan sekelompok orang, kejadian, atau berbagai hal yang menarik untuk diteliti oleh peneliti. Dari kedua pengertian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa populasi adalah obyek maupun subyek yang berada pada suatu wilayah dan memenuhi syarat-syarat tertentu berkaitan dengan masalah-masalah penelitian.

Sugiyono (2015:116) Populasi dapat dibedakan menjadi dua jenis yaitu populasi *sampling* atau populasi penelitian dan populasi sasaran atau target populasi, dimana populasi sasaran mempunyai ukuran lebih besar daripada ukuran populasi *sampling*. Populasi *sampling* adalah unit analisis yang memberikan keterangan atau data yang diperlukan oleh suatu studi atau penelitian. Sedangkan populasi sasaran adalah seluruh unit analisis yang berada dalam wilayah penelitian. Populasi umum dalam penelitian ini adalah seluruh pasien Puskesmas Kecamatan Palmerah, sedangkan populasi sasaran adalah pasien Puskesmas Kecamatan Palmerah Jakarta Barat yang melakukan pengecekan laboratorium sebanyak 22.233 pasien selama tiga belas bulan (Januari 2017 – Januari 2018) dimana rata-rata perbulannya pasien yang melakukan pengecekan kurang lebih 1.710 orang selama satu bulan.

### **3.2.2. Sampel penelitian**

Sugiyono (2013:116) memberikan pengertian sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Arikunto (2012:117) menyatakan bahwa sampel adalah bagian dari populasi. Sampel penelitian ini adalah sebagian dari populasi yang diambil sebagai sumber data dan dapat diwakili seluruh populasi.

Teknik *sampling* sangat diperlukan dalam sebuah penelitian karena hal ini digunakan untuk menentukan siapa saja anggota dari populasi yang hendak dijadikan sampel. Untuk itu teknik *sampling* harus secara jelas tergambar dalam rencana penelitian sehingga jelas dan tidak membingungkan ketika terjun dilapangan. Menurut Sugiyono (2015:81) pengertian teknik *sampling* merupakan pengambilan sampel. Untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian, terdapat berbagai teknik *sampling* yang digunakan. 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 oleh penulis adalah *Non Probability Sampling*. Menurut Sugiyono (2015:84) pengertian *Non Probability Sampling* adalah: “Teknik yang tidak memberi peluang/kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel.” Teknik *Non Probability Sampling* yang digunakan dalam pengambilan sampel pada penelitian ini lebih tepatnya penulis menggunakan Teknik *Purposive Sampling*. Menurut Sugiyono (2015:84) pengertian *Purposive Sampling* adalah sebagai berikut: “Teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu.” Alasan pemilihan sampel dengan menggunakan Teknik *Purposive Sampling* adalah karena tidak semua sampel memiliki kriteria sesuai dengan yang telah penulis tentukan, oleh karena itu penulis memilih Teknik *Purposive Sampling* dengan menetapkan pertimbangan-pertimbangan atau kriteria-kriteria tertentu yang harus dipenuhi oleh sampel yang digunakan dalam penelitian ini. Teknik ini dipilih karena populasi dan sampel yang di ambil karakteristik tertentu. Karakteristik tersebut adalah pasien Puskesmas Kecamatan Palmerah Jakarta Barat yang melakukan pengecekan laboratorium, berusia minimal 17 tahun, tercatat sebagai masyarakat Kecamatan Palmerah Jakarta Barat, dan yang sudah memiliki KTP Kecamatan Palmerah Jakarta Barat.

Pengambilan sampel menurut Widiyanto (2012:77) dapat menggunakan rumus sebagai berikut:

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

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

$$n = 96,04 \approx 97 \text{ atau dibulatkan menjadi } 100$$

Keterangan :

n = Jumlah Sampel

Z = 1,96 dengan tingkat kepercayaan 95%

Moe = Margin of Error, atau tingkat kesalahan maksimum adalah 10%.

Jadi sampel yang akan digunakan adalah sebanyak 100 orang pasien.

### 3.4. Data dan Metoda Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder. Menurut Sugiyono (2015:187) 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.

Metoda pengumpulan data primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner dan wawancara.

#### 1. 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.

#### 2. Wawancara.

Wawancara adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui tatap muka dan tanya jawab langsung antara pengumpul data maupun peneliti terhadap nara sumber atau sumber data.

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 kualitas pelayanan jasa kesehatan, profesionalisme, fasilitas kesehatan, kepuasan dan loyalitas pasien laboratorium. 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 (2015)

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, dan masing-masing indikator mempunyai sub indikator. Sub indikator dijadikan sebagai titik tolak menyusun item-item instrument yang berupa pernyataan dalam sebuah kuesioner. Indikator-indikator yang digunakan untuk penyusunan kuesioner penelitian secara rinci dapat dilihat pada Tabel 3.2.

Suatu kuesioner bergantung pada kualitas data yang dipakai dalam pengujian tersebut. Data penelitian tidak akan berguna jika instrumen yang akan digunakan untuk mengumpulkan data penelitian tidak memiliki *validity* (tingkat kesahihan) dan *reability* (tingkat keandalan) yang tinggi. Pengujian dan pengukuran tersebut masing-masing menunjukkan konsistensi dan akurasi data yang dikumpulkan.

**Tabel 3.2.** Kisi-kisi Instrumen Variabel Kualitas Pelayanan

Variabel	Indikator	Sub indikator	No Butir
Kualitas pelayanan ( $X_1$ )	1. <i>Reliability</i> (kehandalan)	a. Memberikan layanan yang baik kepada pasien	1
	2. <i>Responsiveness</i> (daya tanggap)	b. Sigap dan cepat dalam menanggapi keluhan pasien	2
	3. <i>Assurance</i> (jaminan)	c. Peduli dan perhatian terhadap keluhan dan kebutuhan pasien	3
	4. <i>Empathy</i> (empati)	d. Cepat dan tepat dalam melayani pasien	4
	5. <i>Tangibles</i> (berwujud)	e. Bangunan dan ruangan bersih, nyaman dan rapi	5

Sumber : Tjiptono (2014:125-126)

**Tabel 3.3.** Kisi-kisi Instrumen Variabel Profesionalisme

Variabel	Indikator	Sub indikator	No Butir
Profesionalisme ( $X_2$ )	1. Sikap selalu memberi yang terbaik	a. Menggunakan segenap pengetahuan, kemampuan dan pengalamannya dalam melakukan proses kerja	1
	2. Orientasi memuaskan pelanggan	b. Profesi yang penting di masyarakat	2
	3. Sikap kerja penuh antusiasme dan vitalitas	c. Sikap kerja yang tinggi dalam memberikan pelayanan	3
	4. Budaya kerja sepanjang hayat	d. Adanya budaya kerja yang tinggi	4
	5. Sikap pengabdian pada nilai-nilai profesi	e. Sikap pengabdian yang tinggi pada nilai-nilai profesi	5
	6. Hubungan cinta dengan profesinya	f. Melayani masyarakat dalam kesehatan merupakan hubungan yang tinggi atas profesi	6
	7. Sikap melayani yang altruistik	g. Mempunyai sikap melayani altruistik	7
	8. Kompetensi tinggi berorientasi kesempurnaan	h. Adanya kompetensi antar pegawai	8

Sumber : Sinamo (2012:42)

**Tabel 3.4.** Kisi-kisi Instrumen Variabel Fasilitas Kesehatan

Variabel	Indikator	Sub indikator	No Butir
Fasilitas kesehatan ( $X_3$ )	1. Pertimbangan atau perencanaan parsial	a. Fasilitas yang dimiliki menunjang kepuasan pasien	1
	2. Perancang ruang	b. Suasana interior cukup baik	2
	3. Perlengkapan atau perabotan	c. Tersedianya perlengkapan dan ruang kamar yang sesuai pengadaannya	3
	4. Tata cahaya	d. Tata cahaya sangat memadai	4
	5. Warna	e. Warna baik dilihat dengan mata	5
	6. Pesan-pesan yang disampaikan secara grafis	f. Pesan-pesan yang disampaikan cukup banyak	6

Sumber : Tjiptono (2012:180)

**Tabel 3.5.** Kisi-kisi Instrumen Variabel Kepuasan

Variabel	Indikator	Sub indikator	No Butir
Kepuasan ( $Z$ )	1. Kesesuaian antara harapan dan kenyataan	a. Adanya kesesuaian antara harapan dan kenyataan	1
	2. Layanan selama proses menikmati jasa	b. Pasien merasa dilayani dengan baik	2
	3. Perilaku personel	c. Sikap petugas sudah baik	3
	4. Suasana dan kondisi fisik lingkungan	d. Suasana dan kondisi fisik cukup kondusif	4
	5. Cost atau biaya	e. Biaya yang dikeluarkan sudah memadai	5
	6. Promosi atau iklan yang sesuai dengan kenyataan	f. Adanya promosi atau iklan yang sesuai	6

Sumber : Nursalam; (2011:112)

**Tabel 3.6.** Kisi-kisi Instrumen Variabel Loyalitas Pasien

Variabel	Indikator	Sub indikator	No Butir
Loyalitas pasien (Y)	1. <i>Trust.</i>	a. Percaya terhadap konsistensi pelayanan yang terima.	1
	2. <i>Psychological (Emotion) Commitment.</i>	b. Menepati janji yang diberikan kepada saya	2
	3. <i>Switching Cost.</i>	c. Beban yang akan saya terima lebih kecil	3
	4. <i>Word of mouth.</i>	d. Dapat menginformasikan pengalamannya kepada teman atau keluarga	4
	5. <i>Cooperation.</i>	e. Memberikan tanggapan terhadap yang positif kepada teman atau keluarga	5

Sumber : Nursalam; (2011:112) Setiawan (2012:103)

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. Pengujian reliabilitas instrumen dilakukan dengan *internal consistency* dengan teknik belah dua (*Split Half*) yang dianalisis dengan menggunakan rumus *Spearman Brown*, sebagai berikut (Ghozali, 2011:122) :

$$r_i = \frac{2 \cdot r_b}{1 + r_b} \dots \dots \dots (3.3)$$

Nilai  $r_b$  dapat diperoleh dengan rumus:

$$r_b = \frac{n \sum X Y - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{n \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{n \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}} \dots \dots \dots (3.4)$$

Keterangan :

$r_i$  = Reliabilitas instrumen

$r_b$  = Koefisien korelasi antar kelompok genap dan ganjil

$n$  = Jumlah sampel

$X$  = Total skor butir item ganjil

$Y$  = Total skor butir item genap

Pengukuran reliabilitas dalam penelitian ini dilakukan dengan cara *one shot* (pengukuran sekali saja). Disini pengukuran hanya dilakukan dengan

pertanyaan lain atau mengukur korelasi antar jawaban pertanyaan. Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai reliabilitas ( $r_i$ )  $> 0,6$  ( $r_{kritis}$ ).

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 data-data mengenai instansi, yaitu berupa profil instansi dan Puskesmas Kecamatan Palmerah Jakarta Barat. Metode pengumpulan data sekunder yang digunakan adalah metode dokumentasi.

### 3.5. Operasionalisasi Variabel

Penelitian ini terdiri dari tiga variabel eksogen (independen) satu variabel endogen (dependen) dan satu variabel *intervening* sebagai berikut:

#### 1. Variabel eksogen

Variabel eksogen menurut Santoso (2014:9) adalah variabel independent yang mempengaruhi variabel dependen. Pada model *Path Analysis*, variabel eksogen ditunjukkan dengan adanya anak panah yang berasal dari variabel tersebut menuju variabel endogen dan tidak dipengaruhi oleh variabel lain. Variabel eksogen pada penelitian ini adalah kualitas pelayanan jasa kesehatan, profesionalisme dan fasilitas kesehatan.

#### 2. Variabel endogen

Variabel endogen menurut Santoso (2014:9) adalah variabel dependen yang dipengaruhi oleh variabel independen (eksogen). Pada model *Path Analysis*, variabel eksogen ditunjukkan dengan adanya anak panah yang menuju variabel tersebut (Santoso, 2014:9). Sehingga variabel endogen bersifat mempengaruhi dan dipengaruhi variabel lainnya. Variabel endogen pada penelitian ini adalah loyalitas pasien

### 3. Variabel *intervening*

Variabel *intervening* adalah variabel yang secara teoritis mempengaruhi hubungan antara variabel eksogen dengan variabel endogen menjadi hubungan yang tidak langsung dan tidak dapat diamati dan diukur. Variabel ini merupakan variabel penyela / antara variabel eksogen dengan variabel endogen, sehingga variabel eksogen tidak langsung mempengaruhi berubahnya atau timbulnya variabel endogen. Variabel terkait dalam penelitian ini adalah kepuasan pasien.

### **3.6. Metoda Analisis Data**

Analisis statistik data penelitian ini menggunakan analisis jalur (*Path Analysis*) untuk melihat pengaruh langsung dan tidak langsung antar variabel. Peneliti menggunakan analisis jalur pada penelitian ini karena analisis jalur memungkinkan peneliti dapat menguji proposisi teoritis mengenai hubungan sebab akibat. Analisis yang dilakukan dengan menggunakan korelasi dan regresi sehingga dapat diketahui untuk sampai pada variabel dependen terakhir, harus lewat jalur langsung atau melalui *intervening*. Modelnya digambarkan dalam bentuk lingkaran dan panah, dimana anak panah tunggal menunjukkan sebagai penyebab dikarenakan pada masing-masing variabel dalam suatu model sebagai variabel tergantung (pemberi respon) sedang yang lain sebagai penyebab.

#### **3.6.1. Metoda pengolahan data**

Dalam penelitian ini pengelolaan data ini menggunakan program *SPSS Ver. 24.00*. Hal ini dilakukan agar mempermudah dalam mengelola data statistik dapat lebih cepat dan tepat.

#### **3.6.2. Metoda penyajian data**

Dalam penelitian ini, data yang telah dikumpulkan akan disajikan dalam bentuk tabel yang diharapkan akan mempermudah penelitian dalam menganalisis dan memahami data, sehingga data yang disajikan lebih sistematis.

### 3.6.3. Analisis statistik data

Analisis statistik yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis jalur (*Path Analysis*). Analisis utama yang dilakukan adalah untuk menguji konstruk jalur apakah teruji secara empiris atau tidak. Analisis selanjutnya dilakukan untuk mencari pengaruh langsung dan tidak langsung dengan menggunakan korelasi dan regresi sehingga dapat diketahui untuk sampai pada variabel dependen terakhir, harus lewat jalur langsung atau melalui variabel intervening.

Dalam teknik ini akan menggunakan dua macam anak panah, yaitu panah satu arah yang menyatakan pengaruh dari variabel independen terhadap variabel dependen dan panah dua arah yang menyatakan hubungan korelasional antara variabel dependen. Menurut Riduwan dan Kuncoro (2015:115) teknik analisis jalur digunakan dalam pengujian kontribusi yang ditunjukkan oleh koefisien jalur pada tiap diagram jalur dari hubungan kausal antar variabel  $X_1$ ,  $X_2$ ,  $X_3$ , terhadap  $Z$  dan  $Y$ . Dengan uraian sebagai berikut :

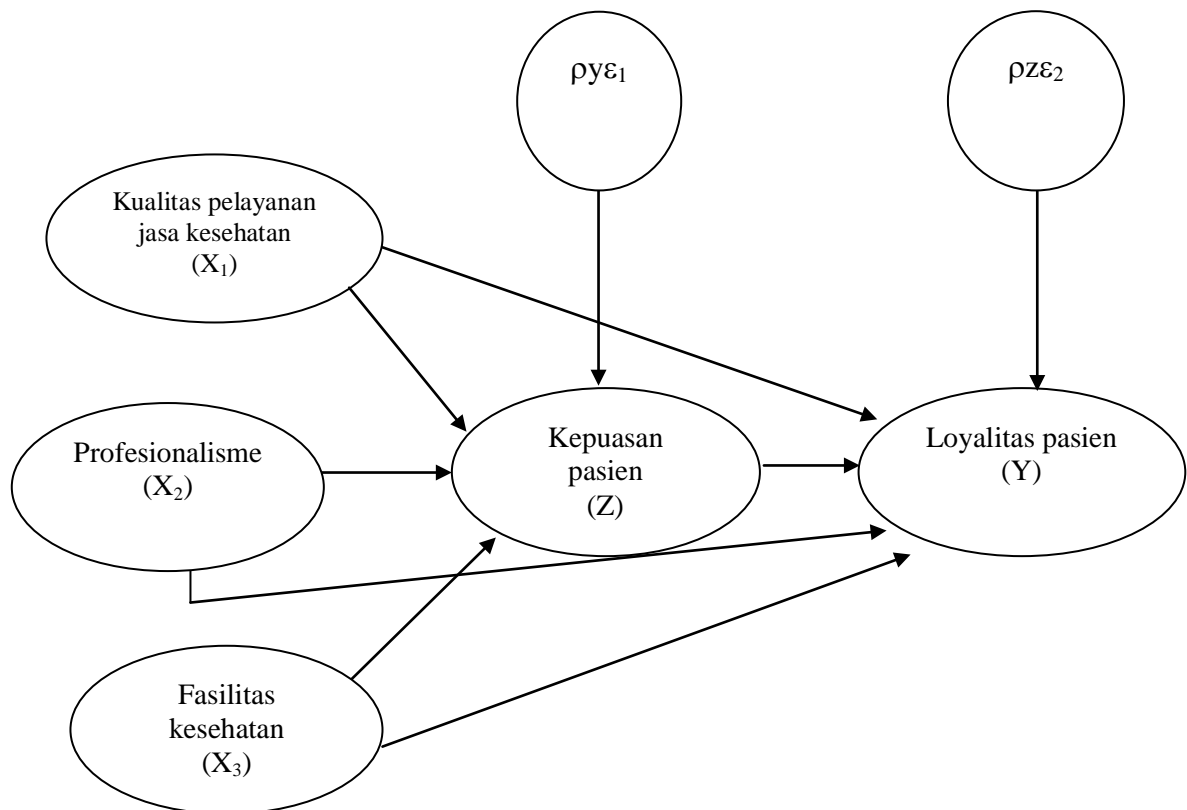
#### 1. Model Sub Struktur 1 dan Sub Struktur 2

Untuk menggambarkan hubungan-hubungan kausalitas antar variabel yang akan diteliti. Peneliti menggunakan model diagram yang biasa disebut paradigma penelitian, ini digunakan agar lebih memudahkan melihat hubungan-hubungan kausalitas tersebut. Dalam analisis jalur model diagram yang digunakan biasanya disebut Diagram Jalur (*Path Diagram*).

Diagram jalur adalah alat untuk melukiskan secara grafis, struktur hubungan kausalitas antar variabel eksogen, intervening (*intermediary*) dan endogen. Untuk mempresentasikan hubungan kausalitas diagram jalur menggunakan simbol anak panah berkepala satu (*single headed arrow*) ini mengindikasikan adanya pengaruh langsung antara variabel eksogen atau intervening dengan variabel endogen. Anak panah ini juga menghubungkan error dengan variabel endogen, dan untuk mempresentasikan hubungan korelasi atau kovarian di antara dua variabel menggunakan anak panah berkepala (*two headed arrow*). Setiap variabel disimbolkan dalam bentuk

kotak sedangkan variabel lain yang tidak dianalisis dalam model atau error digambarkan dalam bentuk lingkaran. Diagram jalur pengaruh kualitas pelayanan jasa kesehatan, profesionalisme, dan fasilitas kesehatan terhadap kepuasan dan loyalitas dapat dilihat pada gambar berikut:

**Gambar 3.1.** Model Sub Struktur 1 dan Sub Struktur 2



## 2. Koefisien jalur

Untuk lebih memperjelas setiap koefisien jalur pada sebuah diagram jalur yang komplit maka dapat diketahui koefisien-koefisien jalur sebagai berikut Riduwan dan Kuncoro (2015:116) :

### a. Persamaan sub struktur 1

$$Z = \beta_{zx_1}X_1 + \beta_{zx_2}X_2 + \beta_{zx_3}X_3 + \varepsilon_1 \dots \dots \dots (3.5)$$

b. Persamaan sub struktur 2

$$Y = \beta_{yx_1} X_1 + \beta_{yx_2} X_2 + \beta_{yx_3} X_3 + \beta_{yz} Z + \varepsilon_2 \dots \dots \dots (3.6.)$$

Model ini menggambarkan hubungan antara variabel eksogen yaitu kualitas pelayanan jasa kesehatan, profesionalisme, dan fasilitas kesehatan dan variabel endogen yaitu kepuasan dan loyalitas. Pengaruh dari kualitas pelayanan jasa kesehatan, profesionalisme, dan fasilitas kesehatan terhadap kepuasan, serta kepuasan terhadap loyalitas disebut pengaruh langsung (*direct effect*). Sedangkan dari kualitas pelayanan jasa kesehatan, profesionalisme, dan fasilitas kesehatan terhadap loyalitas melalui kepuasan disebut pengaruh tidak langsung (*indirect effect*).

3. Uji hipotesis

Pengujian hipotesis digunakan untuk mengetahui signifikansi pengaruh variabel endogen terhadap variabel eksogen secara parsial maupun simultan. Langkah-langkah pengujian hipotesis dalam penelitian ini adalah :

a. Merumuskan hipotesis dalam persamaan sub struktur 1:

1) Pengaruh  $X_1$  terhadap Z

$H_0 : \beta_{zx_1} = 0$  (tidak terdapat pengaruh langsung yang signifikan kualitas pelayanan jasa kesehatan terhadap kepuasan di Puskesmas Kecamatan Palmerah Jakarta Barat)

$H_a : \beta_{zx_1} \neq 0$  (terdapat pengaruh langsung yang signifikan kualitas pelayanan jasa kesehatan terhadap kepuasan di Puskesmas Kecamatan Palmerah Jakarta Barat)

2) Pengaruh  $X_2$  terhadap Z

$H_0 : \beta_{zx_2} = 0$  (tidak terdapat pengaruh langsung yang signifikan profesionalisme terhadap kepuasan di Puskesmas Kecamatan Palmerah Jakarta Barat)

$H_a : \beta_{zx_2} \neq 0$  (terdapat pengaruh langsung yang signifikan profesionalisme terhadap kepuasan di Puskesmas Kecamatan Palmerah Jakarta Barat)

3) Pengaruh  $X_3$  terhadap Z

$H_0 : \beta_{zx_3} = 0$  (tidak terdapat pengaruh langsung yang signifikan fasilitas kesehatan terhadap kepuasan di Puskesmas Kecamatan Palmerah Jakarta Barat)

$H_a : \beta_{zx_3} \neq 0$  (terdapat pengaruh langsung yang signifikan fasilitas kesehatan terhadap kepuasan di Puskesmas Kecamatan Palmerah Jakarta Barat)

Untuk menguji pengaruh masing-masing perubahan variabel endogen pada perubahan variabel eksogen, dilihat dari *significance t* dibandingkan dengan taraf nyata ( $\alpha$ ) 5% (0,05) dengan kriteria :

a)  $H_0$  ditolak,  $H_a$  diterima jika *significance t*  $< 0,05$

b)  $H_0$  diterima,  $H_a$  ditolak jika *significance t*  $\geq 0,05$

4) Guna menghitung error 1 ( $\varepsilon_1$ ) maka akan lakukan pengujian hipotesis Pengaruh  $X_1$   $X_2$  dan  $X_3$  terhadap Z

$H_0 : \beta_{z\varepsilon_1} = 0$  (tidak terdapat pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan jasa kesehatan, profesionalisme dan fasilitas kesehatan terhadap kepuasan di Puskesmas Kecamatan Palmerah Jakarta Barat)

$H_a : \beta_{z\varepsilon_1} \neq 0$  (terdapat pengaruh signifikan yang signifikan kualitas pelayanan jasa kesehatan, profesionalisme

dan fasilitas kesehatan terhadap kepuasan di Puskesmas Kecamatan Palmerah Jakarta Barat)

Untuk menguji pengaruh perubahan variabel endogen secara bersama-sama pada perubahan variabel eksogen, dilihat dari *significance F* dibandingkan dengan taraf nyata ( $\alpha$ ) 5% (0,05) dengan kriteria :

- a)  $H_0$  ditolak,  $H_a$  diterima jika *significance F*  $< 0,05$
- b)  $H_0$  diterima,  $H_a$  ditolak jika *significance F*  $\geq 0,05$

b. Merumuskan hipotesis dalam persamaan sub struktur 2:

1) Pengaruh  $X_1$  pada Y

$H_0 : \beta_{yx_1} = 0$  (tidak terdapat pengaruh signifikan langsung yang kualitas pelayanan jasa kesehatan terhadap loyalitas pasien laboratorium di Puskesmas Kecamatan Palmerah Jakarta Barat)

$H_a : \beta_{yx_1} \neq 0$  (terdapat pengaruh langsung yang signifikan kualitas pelayanan jasa kesehatan terhadap loyalitas pasien laboratorium di Puskesmas Kecamatan Palmerah Jakarta Barat)

2) Pengaruh  $X_2$  pada Y

$H_0 : \beta_{yx_2} = 0$  (tidak terdapat pengaruh langsung yang signifikan profesionalisme terhadap loyalitas pasien laboratorium di Puskesmas Kecamatan Palmerah Jakarta Barat)

$H_a : \beta_{yx_2} \neq 0$  (terdapat pengaruh langsung yang signifikan profesionalisme terhadap loyalitas pasien laboratorium di Puskesmas Kecamatan Palmerah Jakarta Barat)



3) Pengaruh  $X_3$  pada Y

$H_0 : \beta_{yx_3} = 0$  (tidak terdapat pengaruh langsung yang signifikan fasilitas kesehatan terhadap loyalitas pasien laboratorium di Puskesmas Kecamatan Palmerah Jakarta Barat)

$H_a : \beta_{yx_3} \neq 0$  (terdapat pengaruh langsung yang signifikan fasilitas kesehatan terhadap loyalitas pasien laboratorium di Puskesmas Kecamatan Palmerah Jakarta Barat)

Untuk menguji pengaruh masing-masing perubahan variabel endogen pada perubahan variabel eksogen, dilihat dari *significance t* dibandingkan dengan taraf nyata ( $\alpha$ ) 5% (0,05) dengan kriteria :

a)  $H_0$  ditolak,  $H_a$  diterima jika *significance t*  $< 0,05$

b)  $H_0$  diterima,  $H_a$  ditolak jika *significance t*  $\geq 0,05$

4) Guna menghitung error 2 ( $\epsilon_2$ ) maka akan lakukan pengujian hipotesis Pengaruh  $X_1$   $X_2$   $X_3$  Z pada Y

$H_0 : \beta_{y\epsilon_2} = 0$  (tidak terdapat pengaruh signifikan kualitas pelayanan jasa kesehatan, profesionalisme, fasilitas kesehatan dan kepuasan terhadap loyalitas pasien laboratorium di Puskesmas Kecamatan Palmerah Jakarta Barat)

$H_a : \beta_{y\epsilon_2} \neq 0$  (terdapat pengaruh signifikan kualitas pelayanan jasa kesehatan, profesionalisme, fasilitas kesehatan dan kepuasan terhadap loyalitas pasien laboratorium di Puskesmas Kecamatan Palmerah Jakarta Barat)

Untuk menguji pengaruh perubahan variabel endogen secara bersama-sama pada perubahan variabel eksogen, dilihat dari *significance F* dibandingkan dengan taraf nyata  $\alpha$  ( $5\% = 0,05$ ) dengan kriteria :

- 1)  $H_0$  ditolak,  $H_a$  diterima jika *significance F*  $< 0,05$
- 2)  $H_0$  diterima,  $H_a$  ditolak jika *significance F*  $\geq 0,05$

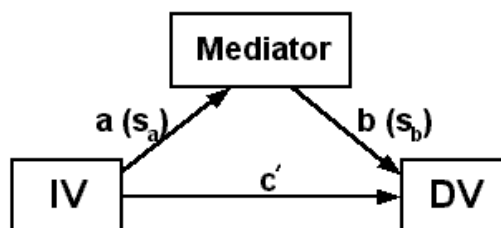
#### 4. Uji Sobel

Guna menghitung pengaruh tidak langsung kualitas pelayanan jasa kesehatan terhadap loyalitas melalui kepuasan pasien laboratorium, profesionalisme terhadap loyalitas melalui kepuasan pasien laboratorium dan fasilitas kesehatan terhadap loyalitas melalui kepuasan pasien laboratorium, maka akan lakukan pengujian Sobel Test.

Pengujian hipotesis mediasi ini dapat dilakukan dengan prosedur yang dikembangkan oleh Sobel (1982) dan dikenal dengan uji Sobel (*Sobel test*). Uji sobel dilakukan dengan cara menguji kekuatan pengaruh tidak langsung X ke Y melalui M. Pengaruh tidak langsung X ke Y melalui M dihitung dengan cara mengalikan jalur  $X \rightarrow M$  (a) dengan jalur  $M \rightarrow Y$  (b) atau  $ab$ .

Jadi koefisien  $ab = (c - c')$  dimana  $c$  adalah pengaruh X terhadap Y tanpa mengontrol M, sedangkan  $c'$  adalah koefisien pengaruh X terhadap Y setelah mengontrol M. *Standard error koefisien* a dan b ditulis dengan  $s_a$  dan  $s_b$  dan besarnya *standard error* pengaruh tidak langsung (*indirect effect*)  $s_{ab}$  digambarkan sebagai berikut :

**Gambar 3.2.** Uji Sobel



Adapun Sobel test dihitung dengan rumus dibawah ini:

$$Sab = \sqrt{b^2sa^2 + a^2sb^2 + sa^2sb^2}$$

Untuk menguji signifikansi pengaruh tidak langsung, maka perlu menghitung nilai t dari koefisien ab dengan rumus sebagai berikut:

$$t = \frac{ab}{sab}$$

Nilai  $t_{hitung}$  ini dibandingkan dengan nilai  $t_{tabel}$ . Jika nilai t hitung lebih besar dari nilai  $t_{tabel}$  maka dapat disimpulkan terjadi pengaruh mediasi. Asumsi uji sobel memerlukan jumlah sampel yang besar, jika jumlah sampel kecil, maka uji sobel menjadi kurang konservatif (Ghozali, 2013:248-249).