

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Rancangan Penelitian**

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian kuantitatif. Menurut Sugiyono (2017: 8) metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Strategi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu strategi asosiatif. Menurut Sugiyono (2019:65) penelitian asosiatif merupakan suatu rumusan masalah penelitian yang bersifat menanyakan hubungan antara dua variabel atau lebih. Dalam penelitian ini strategi penelitian asosiatif digunakan untuk mengidentifikasi sejauh mana pengaruh variabel X (variabel bebas) yang terdiri atas kualitas pelayanan (X1), fasilitas kesehatan (X2), citra rumah sakit (X3), terhadap variabel Y yaitu loyalitas pelanggan (variabel terikat), baik secara parsial maupun simultan.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode survei. Penelitian survei merupakan sebuah metode pengumpulan data yang dilakukan dalam bentuk kuesioner, yang kemudian disebarluaskan kepada responden. Kuesioner atau angket adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab (Sugiyono, 2017: 142)

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

##### **3.2.1 Populasi**

Menurut Sugiyono (2018: 117) 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 kesimpulan.

Berdasarkan pendapat tersebut, populasi secara umum dalam penelitian ini yaitu mencakup pasien pengguna BPJS dengan target populasi sarannya yaitu pasien BPJS Rumah Sakit Daerah Kemayoran.

### 3.2.2 Sampel

Sampel Menurut Sugiyono (2018: 118) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sedangkan ukuran sampel merupakan suatu langkah untuk menentukan besarnya sampel yang diambil dalam melaksanakan suatu penelitian.

Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Non Probability Sampling*. *Non Probability Sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Metode pengumpulan sampel menggunakan *purposive sampling*. *Purposive Sampling* adalah teknik penentuan jumlah sampel dengan pertimbangan tertentu (Febri, 2019:32). Berikut kriteria sampel yang digunakan dalam penelitian ini:

1. Responden merupakan pengguna BPJS yang berobat di RSUD Kemayoran minimal 2x kunjungan
2. Responden berjenis kelamin laki-laki dan perempuan
3. Responden berusia dari 20 tahun sampai 60 tahun
4. Responden merupakan pasien berobat saja

Untuk menentukan jumlah sampel yang dipilih, penulis menggunakan penetapan pengukuran sampel, sebagai berikut:

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

$$n = \frac{1,96^2}{4(0,1)^2}$$

$$n = 96,04 = 97$$

Keterangan:

n = Ukuran sampel

$Z$  = Tingkat kepercayaan penentuan sampel (95%) = 1.96

moe = margin of error atau kesalahan maksimum yang bias ditoleransi, biasanya 10%

Dengan demikian sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 97 responden.

### **3.3 Jenis dan Sumber Data**

#### **3.3.1 Jenis Data**

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif. Menurut Sugiyono (2018:13) data kuantitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan *positivistic* (data konkrit), data penelitian berupa angka-angka yang akan diukur menggunakan statistic sebagai alat uji perhitungan, berkaitan dengan masalah yang diteliti untuk menghasilkan suatu kesimpulan.

#### **3.3.2 Sumber Data**

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder.

##### **3.3.2.1 Data Primer**

Menurut Sugiyono (2018:456) data primer yaitu sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian dilakukan.

Data Primer adalah jenis dan sumber data yang di peroleh secara langsung dari sumber pertama (tidak melalui perantara), baik individu, maupun kelompok. Data primer secara khusus dilakukan untuk menjawab pertanyaan penelitian. Dalam penelitian ini data primer di peroleh langsung dari penyebaran kuesioner kepada responden.

##### **3.3.2.2 Data Sekunder**

Data sekunder merupakan sumber data suatu penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara (diperoleh atau dicatat oleh pihak lain). Data sekunder dari penelitian ini diperoleh dari penelitian terdahulu seperti buku, jurnal, artikel dan sejenisnya.

### 3.4 Definisi Operasional Variabel dan Skala Pengukurannya

#### 3.4.1 Operasional Variabel

Menurut Sugiyono (2010:38) definisi operasional variabel penelitian adalah elemen atau nilai yang berasal dari obyek atau kegiatan yang memiliki ragam variasi tertentu yang kemudian akan ditetapkan peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya.

Berdasarkan obyek penelitian dan metode penelitian yang digunakan, maka dibawah ini diungkapkan operasionalisasi variabel penelitian ini yaitu sebagai berikut:

a. Variabel Bebas (X)

Suatu variabel yang dapat mempengaruhi variabel lainnya. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel bebas adalah kualitas pelayanan (X1), fasilitas kesehatan (X2), dan citra rumah sakit (X3)

b. Variabel terikat (Y)

Yaitu suatu variabel yang dipengaruhi oleh variabel bebas. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel terikat adalah loyalitas pelanggan.

Adapun penjelasan masing-masing variabel dan skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut

**Tabel 3. 1 Tabel Operasional Variabel**

Variabel Penelitian	Indikator	Sub Indikator	No. Item
Kualitas Pelayanan (X1)	1. <i>Tangible</i> (bukti fisik)	Aset berwujud yang memiliki nilai moneter terbatas berbentuk fisik	1,2
	2. <i>Reliability</i> (kehandalan)	Sistem untuk melakukan fungsi yang ditentukan dalam periode waktu tertentu	3
	3. <i>Resposiviness</i> (Daya tanggap)	Kesigapan karyawan dalam membantu pelanggan	5,6
	4. <i>Empathy</i> (Empati)	Reaksi fisik atau sikap baik dalam diri manusia	7,8
	5. <i>Assurance</i> (Jaminan)	Pengetahuan, sopan santun dan kemampuan karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan	9,10

Fasilitas Kesehatan (X2)	1. Kepatuhan kebersihan tangan.	Ukuran utama yang terbukti efektif dalam mencegah penularan infeksi dan penyebaran resistensi antimikroba	11,12
	2. Kepatuhan penggunaan alat pelindung diri.	seperangkat alat keselamatan untuk melindungi sebagian atau seluruh tubuh dari bahaya kecelakaan dan penyakit akibat kerja	13,14
	3. Kepatuhan identifikasi pasien	proses pengecekan identitas pasien	15,16
	4. Waktu tanggap operasi emergensi	waktu yang dibutuhkan mulai pasien dilakukan Triage di IGD sampai mendapat pelayanan dokter yaitu kurang lebih 5 (lima) menit.	17
Citra Rumah Sakit (X3)	1. Lokasi	letak atau tempat dimana fenomena geografi terjadi.	18
	3. Harga	Harga yang sesuai dengan kualitas dan dapat memberikan kepuasan kepada konsumen	19
	4. Iklan dan promosi	Bentuk komunikasi dengan tujuan mengajak orang yang melihat, membaca atau mendengarnya	20
	5. Personal penjualan	Bentuk presentasi yang dilakukan secara pribadi oleh salesman perusahaan agar melakukan penjualan dan menciptakan hubungan yang baik dengan konsumen	21
	6. Atribut fisik	Bentuk fisik yang dapat digunakan oleh konsumen	22
	7. Pelayanan dan kepuasan pasca pembelian	Keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan	25
Loyalitas Pelanggan (Y)	1. <i>Trust</i>	Perilaku timbal balik terhadap apa yang pelanggan terima	26
	2. <i>Emotion commitment</i>	Komitmen psikologi konsumen terhadap produk atau jasa	27
	3. <i>Switching cost</i>	Biaya yang dikeluarkan oleh konsumen karena berpindah ke produk atau jasa yang lain	28
	4. <i>Word of mouth</i>	upaya pemasaran yang dilakukan dari mulut ke mulut	29
	5. <i>Cooperation</i>	Perilaku konsumen yang menunjukkan sikap yang bekerjasama dengan produk atau jasa	29

### 3.4.2 Skala Pengukuran

Menurut Sugiyono (2016) skala pengukuran merupakan kesepakatan yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang pendeknya interval yang ada dalam alat ukur, sehingga alat ukur tersebut bila digunakan dalam pengukuran akan menghasilkan data kuantitatif.

Dalam melakukan skala pengukuran, penulis menggunakan skala likert. Menurut Sugiyono (2012:93) skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seorang atau kelompok orang tentang fenomena sosial. Berikut table skala likert:

**Tabel 3. 2 Skala Likert**

<b>Jawaban Responden</b>	<b>Kode</b>	<b>Skor</b>
Sangat Setuju	SS	5
Setuju	S	4
Netral	N	3
Tidak Setuju	TS	2
Sangat Tidak Setuju	STS	1

Sumber: Sugiyono (2012:94)

## 3.5 Metode Analisis Data dan Pengujian Hipotesis

### 3.5.1 Metode Analisis Data

Analisis data menurut Sugiyono (2018:482) proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Partial Least Square (PLS) yang diolah dengan software Smart PLS. PLS (Partial Least Square) adalah suatu Teknik statistik multivariate yang bias digunakan untuk menangani banyak variabel respons serta variabel eksplanatori sekaligus (Geladi dan

Kowalski, 1996) dalam (Syahrir 2020:53). PLS digolongkan sebagai jenis statistik no-parametrik. Metode SEM-PLS juga disebut teknik prediction-oriented. Pendekatan SEM-PLS secara khusus berguna untuk memprediksi variable dependen dengan melibatkan banyak variable independent. Analisis SEM-PLS memiliki dua model analisis yaitu analisis measurement outer model, dan inner model.

### **3.5.1.1 Analisis Measurement Outer Model**

Analisis Measurement Outer Model adalah bagian dari model SEM yang menggambarkan hubungan antara variabel-variabel laten dengan indikatornya. Analisis ini memiliki pengujian dengan pendekatan uji validitas dan uji realibilitas.

#### **1. Convergent Validity (Uji Validitas)**

Menurut Sugiyono (2017: 125) menunjukkan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang dikumpulkan oleh peneliti. Uji validitas untuk indikator reflektif dapat dilakukan dengan menggunakan korelasi antara skor indikator dengan skor konstraknya. Pengukuran dengan indikator reflektif menunjukkan terdapat perubahan pada suatu indikator dalam suatu konstruk apabila indikator lain pada konstruk yang sama berubah. Menurut Ghazali (2018: 25), suatu kolerasi dapat dikatakan memenuhi validitas konvergen apabila memiliki nilai *loading* sebesar lebih besar dari 0,7.

#### **2. Discriminant Validity (Uji Validitas Diskriminan)**

Pada indikator reflektif perlu dilakukan pengujian validitas diskriminan (discriminant validity korelasi konstruk) dengan membandingkan nilai pada tabel *cross loading*. Jika dengan item pengukuran lebih besar daripada ukuran konstruk lainnya, maka hal ini menunjukkan bahwa konsruk laten memprediksi ukuran pada blok mereka lebih baik daripada ukuran blok lainnya (Ghozali, 2018:25).

#### **3. Composite Reliability (Uji Reliabilitas)**

Menurut Ghazali (2018:45) reliabilitas adalah untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk yang akan diteliti. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap

pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur konsistensi hasil pengukuran dari kuesioner dalam penggunaan yang berulang. Butir kuesioner dikatakan reliabel (layak) jika Cronbach's alpha  $> 0,7$  dan dikatakan tidak reliabel (tidak layak) jika Cronbach's alpha  $< 0,7$ .

#### 1. 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* yaitu  $> 0,7$

#### 2. 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  $> 0,6$

**Tabel 3. 3 Ringkasan Rule of Thumb Evaluasi Model Pengukuran**

<b>Validitas dan Reliabilitas</b>	<b>Parameter</b>	<b>Rule of Thumb</b>
<i>Convergent Validity</i>	<i>Loading Factor</i>	$> 0.7$
	<i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	$> 0.5$
<i>Discriminant Validity</i>	<i>Cross Loading</i>	$> 0.7$ (dalam satu variabel)
Reliabilitas	<i>Cronbach's Alpha</i>	$> 0.7$
	<i>Composite Reliability</i>	$> 0.6$

#### 3.5.1.2 Analisis Inner Model

Inner model merupakan model structural yang digunakan untuk memprediksi hubungan kausalitas (hubungan sebab-akibat) antar variabel laten atau variabel yang tidak dapat diukur secara langsung. Analisis inner model yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Path Analysis dan R Square ( $R^2$ ).

### 1. Path Analysis

Menurut Ghozali (2018) analisis jalur (path analysis) adalah penggunaan analisis regresi untuk menaksir hubungan kausalitas antar variabel (mode casual) yang telah ditetapkan sebelumnya berdasarkan teori.

### 2. Koefisien Determinasi (R Square)

Menurut Ghozali (2016: 171) Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>) digunakan untuk menguji goodness-fit dari model regresi. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol atau satu. Nilai R<sup>2</sup> 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 variabel dependen.

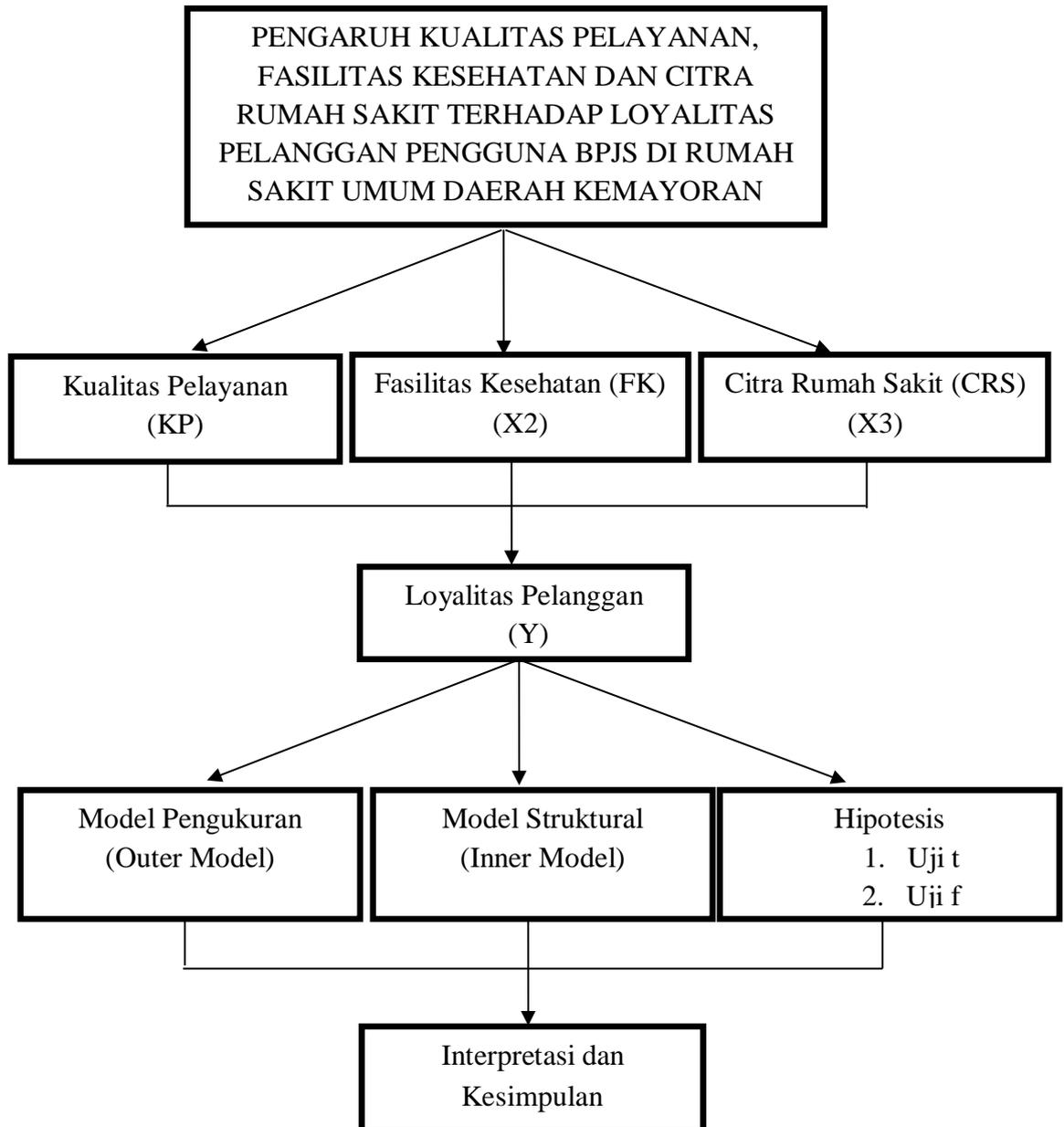
## 3.5.2 Pengujian Hipotesis

Uji hipotesis dilakukan untuk mengetahui apakah ada pengaruh secara langsung atau tidak langsung (partial ataupun simultan) pada variabel eksogen (bebas) terhadap variabel endogen (terikat). Tingkat signifikansi yang digunakan ( $\alpha$ ) sebesar 5% (0,05) untuk menerima atau menolak hipotesis secara statistic. Dengan demikian, kemungkinan terjadinya keputusan yang salah (error) sebesar 5% dan keputusan yang benar sebesar 95%. Dasar pengambilan keputusan yang digunakan, sebagai berikut:

1. Jika nilai signifikan  $t \geq 0,05$  maka  $H_0$  diterima atau  $H_1$  ditolak
2. Jika nilai signifikan  $t < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak atau  $H_1$  diterima

### 3.6 Kerangka Pemecahan Masalah

**Tabel 3. 4 Kerangka Pemecahan Masalah**



Sumber: Penulis (2022)