

## **BAB III**

### **PROSEDUR PENELITIAN**

#### **3.1. Lokasi dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Islam Cempaka Putih Jl. Cempaka Putih Tengah 1/1 Jakarta Pusat. Lokasi penelitian ini dipilih karena dianggap sebagai tempat yang tepat bagi peneliti untuk memperoleh data dan informasi yang diperlukan berupa data tentang kualitas pelayanan, kepuasan konsumen dan loyalitas konsumen. Penelitian ini akan dilaksanakan kurang lebih selama 3 bulan

#### **3.2. Strategi dan Metoda Penelitian**

##### **3.2.1. Strategi penelitian**

Strategi yang digunakan dalam penelitian ini adalah strategi asosiatif, yaitu penelitian yang bertujuan untuk menghubungkan dua variabel, tujuan penelitian yang ingin dicapai yaitu mengetahui bagaimana hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen. Variabel yang dimaksud adalah kualitas pelayanan ( $X_1$ ) dan kepuasan konsumen ( $X_2$ ) dengan loyalitas konsumen ( $Y$ ).

### **3.2.2 Metoda penelitian**

Metoda yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian survey. Penelitian survey adalah penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data dari sampel yang diambil dari populasi tersebut, sehingga ditemukan kejadian-kejadian relatif, distribusi, dan hubungan-hubungan variabel. Dimana teknik pengumpulan data dilakukan melalui pemberian kuesioner langsung kepada konsumen Rumah Sakit Islam Cempaka Putih Jakarta Pusat. Sebagai bagian dari penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang mengetahui nilai satu atau variabel atau lebih tanpa membuat perbandingan. Survey biasanya melibatkan banyak responden oleh karena itu, data yang dikumpulkan berasal dari berbagai orang, maka dalam survey biasanya diterapkan konsep-konsep statistik seperti pengambilan sampel dan analisis kuantitatif.

Penelitian survey dengan menggunakan angket atau kuesioner. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pernyataan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Penelitian ini berdasarkan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan menggunakan kuesioner.

Kuesioner dilakukan bertujuan untuk pengambilan data dari sampel, sehingga ditemukan kejadian-kejadian relatif serta hubungan-hubungan antar kedua variabel penelitian. Penelitian kuantitatif merupakan metode penelitian yang digunakan dalam meneliti sekelompok manusia atau objek yang kemudian akan dianalisis menggunakan angka-angka dengan rumus dan tabel untuk dapat digambarkan secara jelas.

### 3.3. Populasi dan Sampel Penelitian

#### 3.3.1. Populasi penelitian

Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan, populasi umum dalam penelitian ini adalah seluruh Pasien pada Rumah Sakit Islam Cempaka Putih Jakarta Pusat. Adapun populasi sasaran dalam penelitian ini sebanyak 300 pasien yang diambil dari data pada bulan Juni 2015 yang sudah menggunakan jasa perawatan dan pengobatan kesehatan lebih dari 2 kali rawat jalan Rumah Sakit Islam Cempaka Putih. Dari populasi ini akan ditarik sampel yang akan digunakan dalam penelitian sebagai responden.

#### 3.3.2. Sampel Penelitian

Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2005). Pengambilan sampel digunakan dalam penelitian ini adalah *non probabilitas sampling*. *Non probabilitas sampling* adalah setiap unsur populasi dipilih secara acak sehingga tidak memiliki peluang yang sama untuk dipilih menjadi anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Dan teknik yang digunakan adalah *Purposive Sampling* yaitu pengambilan sampel di pilih berdasarkan adanya pertimbangan tertentu.

Pertimbangan dalam pengambilan sampel ini adalah pasien yang berada diruang tunggu maupun yang sedang menunggu antrian perawatan dan pengobatan kesehatan. Dan sudah menggunakan jasa pelayanan kesehatan. Rawat jalan minimal 2 kali melakukan perawatan dan pengobatan kesehatan Pada Rumah Sakit Islam Cempaka Putih Jakarta.

Penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus Slovin, sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} \dots\dots\dots (3.1)$$

Keterangan :

- n = Jumlah sampel  
 N = Jumlah populasi  
 e = Persen tingkat kesalahan dalam pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir atau diinginkan. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan e sebesar 10% dengan tingkat kebenarannya 90%.

Berdasarkan perhitungan diatas dengan menggunakan rumus Slovin maka diperoleh sebagai berikut :

$$\begin{aligned}
 n &= \frac{300}{1 + 300(0,1)^2} \\
 &= \frac{300}{4} \\
 &= 75 \text{ responden}
 \end{aligned}$$

### 3.4. Unit-unit Analisis Penelitian

Unit analisis adalah sesuatu yang dianalisis. Unit analisis penelitian ini adalah individu, yaitu konsumen Rumah Sakit Islam Cempaka Putih Jakarta Pusat . Mengetahui informasi tentang kualitas pelayanan, kepuasan konsumen dan loyalitas konsumen ditunjukkan dari pernyataan-pernyataan yang diajukan kepada konsumen Rumah Sakit Islam Cempaka Putih Jakarta Pusat. Alasan penulis menggunakan unit analisis individu karena setiap kuesioner yang disebarkan penulis hanya untuk ditulis oleh satu orang saja.

Kualitas pelayanan, kepuasan konsumen dan loyalitas konsumen merupakan tiga faktor penting yang saling berhubungan dan sangat penting. Karena apabila kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen mengandung nilai positif dimata konsumen, maka loyalitas pada diri konsumen akan muncul.

### 3.5. Metoda Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data yang digunakan adalah studi lapangan (*field study*) dan penelitian kepustakaan (*library reseach*). Studi lapangan (*field study*), yaitu cara pengambilan data dengan pengamatan langsung

ke objek penelitian. Objek penelitian ini adalah Rumah Sakit Islam Cempaka Putih Jakarta Pusat

Dalam hal ini, peneliti menggunakan beberapa Rumah Sakit pengumpulan data, seperti wawancara, kuesioner, dan observasi. Adapun penelitian kepustakaan (*library reseach*) merupakan teknik pengumpulan data yang diperoleh melalui studi pustaka. Dalam hal ini, peneliti berusaha untuk mencari dan membaca serta mendapatkan sumber-sumber ilmiah yang terdapat didalam buku-buku manajemen, khususnya yang berkaitan dengan topik penelitian.

### 3.6. Instrumen Pengumpulan Data

Pengukuran adalah upaya pemberian tanda angka atau bilangan pada suatu nilai variabel. Dengan menentukan skala pengukuran, berarti penulis telah mampu mengklasifikasikan variabel yang akan diukur supaya tidak terjadi kesalahan dalam menentukan analisis data dan langkah riset selanjutnya. Skala Likert sering disebut sebagai *method of summated ratings*, yang berarti nilai peringkat setiap jawaban atau tanggapan dari responden.

Dalam penelitian ini penulis mengumpulkan dan mengolah data yang diperoleh dari kusioner (lampiran 1) dengan cara memberikan bobot dari setiap pernyataan berdasarkan skala likert adapun skor jawabannya adalah sebagai berikut :

**Tabel 3.1** Alternatif Jawaban Responden

NO.	Alternatif Jawaban	NILAI SKOR
1	Sangat Setuju	5
2	Setuju	4
3	Ragu-Ragu	3
4	Tidak Setuju	2
5	Sangat Tidak Setuju	1

Sumber : Sugiyono (2007)

Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang. Dalam penelitian ini, penulis ingin mengetahui pendapat konsumen Rumah Sakit Islam Cempaka Putih Jakarta Pusat mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen dengan loyalitas konsumen pada Rumah Sakit Islam Cempaka Putih Jakarta Pusat. Indikator-indikator variabel penelitian dapat Tabel 3.2.

Sebelum digunakan untuk mengumpulkan data, instrumen perlu diuji terlebih dulu dengan uji validitas dan uji reliabilitas. Uji validitas dimaksudkan untuk mengukur dan memastikan tingkat ketepatan instrumen yang digunakan dalam penelitian (berupa butir-butir pernyataan untuk setiap variabel), sedangkan uji reliabilitas dimaksudkan untuk memastikan bahwa instrumen memiliki konsistensi dan kehandalan sebagai alat ukur bagi masing-masing variabel.

. **Tabel 3.2** Indikator Variabel Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen dengan Loyalitas Konsumen.

Variabel	Indikator	Sub Indikator	Pernyataan
Kualitas Pelayanan (X <sub>1</sub> )	Pennampilan fisik	- Kenyamanan ruangan	1
		- Kerapihan karyawan	2
	Kehandalan	- Kemampuan dan keterampilan karyawan dalam pelayanan	3, 4
		- Kecepatan melayani pesanan	5
	Daya tangkap	- Kesiapan dan kesediaan dalam melayani konsumen	6
- Tindakan menangani keluhan konsumen		7, 8	
Jaminan	- Keramahan kepada konsumen	9, 10	
	- Meyakinkan dan menanamkan rasa aman	11, 12	
Empati	- Perhatian terhadap konsumen	13, 14	

Kepuasan Konsumen (X <sub>2</sub> )	Harapan Konsumen	- Kemudahan mendapat pelayanan	15, 16
		- Kepuasan dengan biaya	17
		- Kepuasan berinteraksi dengan karyawan	18, 19
Loyalitas Konsumen (Y)	Rekomendasi Konsumen	- Menginformasikan	20
	Komitmen	- Kepercayaan	21

Sumber : Rambat Lupiyoadi (2007), Vincent Gasperz (2006), & Ali Hasan (2008).

### 3.6.1. Uji validitas instrumen

Uji validitas digunakan untuk mengetahui sejauh mana alat pengukur (kuesioner) mengukur apa yang diinginkan. Maksudnya untuk mengetahui apakah alat ukur tersebut akan mendapatkan pengukuran yang tetap konsisten jika pengukuran diulang kembali.

### 3.6.2. Uji reliabilitas instrumen

Digunakan untuk mengetahui apakah jawaban yang diberikan responden dapat dipercaya atau dapat diandalkan atau hasil pengukuran konsisten bila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap objek dan alat pengukur yang sama dengan Rumus :

$$r_i = \frac{2 \cdot r_b}{1 + r_b} \dots\dots\dots (3.2)$$

Keterangan :

r<sub>i</sub> = Reliabilitas instrumen

r<sub>b</sub> = Koefisien korelasi sederhana

### 3.7. Metoda Analisis Data

Analisis data yang digunakan sesuai dengan tujuan penelitian adalah analisis koefisien korelasi dan pengujian hipotesis secara parsial maupun simultan.

### 3.7.1. Analisis koefisien korelasi

Analisis koefisien korelasi terdiri dari analisis koefisien korelasi parsial dan analisis koefisien korelasi berganda, sebagai berikut :

1. Analisis koefisien korelasi parsial

Koefisien korelasi parsial dihitung untuk mengetahui hubungan antara variabel bebas tertentu dan variabel terikat dengan asumsi variabel bebas lainnya konstan.

(1) Korelasi parsial antara  $X_1$  dengan  $Y$  ( $X_2$  konstan)

$$r_{y1.2} = \frac{r_{y1} - r_{y2} \cdot r_{12}}{\sqrt{(1 - (r_{y2})^2)(1 - (r_{12})^2)}} \dots\dots\dots (3.3)$$

(2) Korelasi parsial antara  $X_2$  dengan  $Y$  ( $X_1$  konstan)

$$r_{y2.1} = \frac{r_{y2} - r_{y1} \cdot r_{12}}{\sqrt{(1 - (r_{y1})^2)(1 - (r_{12})^2)}} \dots\dots\dots (3.4)$$

Keterangan :

$r_{y1}$  = koefisien korelasi sederhana antara  $X_1$  dengan  $Y$

$$= \frac{\sum x_1 y}{\sqrt{\sum x_1^2} \sqrt{\sum y^2}} \dots\dots\dots (3.5)$$

$r_{y2}$  = koefisien korelasi sederhana  $X_2$  dengan  $Y$

$$= \frac{\sum x_2 y}{\sqrt{\sum x_2^2} \sqrt{\sum y^2}} \dots\dots\dots (3.6)$$

$r_{12}$  = koefisien korelasi sederhana antara  $X_1$  dengan  $X_2$

$$= \frac{\sum x_1 x_2}{\sqrt{\sum x_1^2} \sqrt{\sum x_2^2}} \dots\dots\dots (3.7)$$

Keterangan :

$X_1$  = Kualitas pelayanan

$X_2$  = Kepuasan konsumen

$Y$  = Loyalitas konsumen



$x_1 = X_1 - \bar{X}_1$  selisih skor variabel kualitas pelayanan perbutir  $X_1$  dengan rata-rata skor variabel kualitas pelayanan  $\bar{X}_1$

$x_2 = X_2 - \bar{X}_2$  selisih skor variabel kepuasan konsumen perbutir  $X_2$  dengan rata-rata skor variabel kepuasan konsumen  $\bar{X}_2$

$y = Y_i - \bar{Y}$  selisih skor variabel loyalitas konsumen perbutir  $Y$  dengan rata-rata skor variabel loyalitas konsumen  $\bar{Y}$

2. Analisis koefisien korelasi berganda

Analisis koefisien korelasi berganda digunakan untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen dengan loyalitas konsumen secara simultan.

$$r_{y_{12}} = \sqrt{\frac{(r_{y_1})^2 + (r_{y_2})^2 - 2(r_{y_1} \cdot r_{y_2} \cdot r_{y_{12}})}{1 - (r_{12})^2}} \dots\dots\dots (3.8)$$

Nilai koefisien korelasi berkisar dari -1 sampai 1. Interpretasi bagi nilai koefisien korelasi (r) tertentu adalah :

1. Jika r mendekati 1, maka hubungan antara variabel X dan variabel Y semakin kuat dan positif.
2. Jika r mendekati -1, maka hubungan antara variabel X dan variabel Y semakin kuat dan negatif.
3. Jika r mendekati 0, maka hubungan antara variabel X dan variabel Y tidak ada hubungan atau sangat lemah.

**Tabel. 3.3.** Interpretasi Koefisien Korelasi

No.	Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
1	0,00 – 0,20	Sangat lemah
2	0,21 – 0,40	Lemah
3	0,41 – 0,70	Kuat
4	0,71 – 0,90	Sangat Kuat

5	0,91 – 0,99	Sangat kuat sekali
6	1,00	Sempurna

Sumber : Yus Agusyana (2011)

### 3.7.2. Pengujian hipotesis

Pengujian hipotesis terhadap  $\rho$  digunakan untuk mengetahui signifikansi hubungan variabel bebas terhadap variabel terikat secara parsial maupun simultan. Langkah-langkah pengujian hipotesis dalam penelitian ini adalah :

1. Pengujian secara parsial.

Langkah-langkah pengujian hipotesis secara parsial, sebagai berikut :

(1) Hubungan  $X_1$  dengan Y

a. Menentukan  $H_0$  dan  $H_a$

$H_0 : \rho_{y_{1,2}} \neq 0$  : Secara parsial tidak terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan loyalitas konsumen.

$H_a : \rho_{y_{1,2}} = 0$  : Secara parsial terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan loyalitas konsumen.

b. Memilih taraf nyata yang digunakan sebesar 5 % (0,05) dengan tingkat keyakinan 95 % (5 dari tiap 100 kesimpulan akan menolak hipotesis yang seharusnya diterima).

c. Kriteria pengujian

$H_0$  ditolak, jika  $P\text{-value} < 0,05$

$H_0$  diterima, jika  $P\text{-value} \geq 0,05$

d. Perhitungan nilai  $P\text{-value}$

Nilai  $P\text{-value}$  diperoleh berdasarkan pengolahan data dengan komputer yaitu program SPSS 17.0.

e. Kesimpulan dan interpretasi.

(2) Hubungan  $X_2$  dengan Y

a. Menentukan  $H_0$  dan  $H_a$

$H_0 : \rho_{y_2,1} = 0$  : Secara parsial tidak terdapat hubungan yang signifikan antara kepuasan konsumen dengan loyalitas konsumen.

$H_a : \rho_{y_2,1} \neq 0$  : Secara parsial terdapat hubungan yang signifikan antara kepuasan konsumen dengan loyalitas konsumen.

b. Memilih taraf nyata yang digunakan sebesar 5 % (0,05) dengan tingkat keyakinan 95 % (5 dari tiap 100 kesimpulan akan menolak hipotesis yang seharusnya diterima).

c. Kriteria pengujian

$H_0$  ditolak, jika  $P\text{-value} < 0,05$

$H_0$  diterima, jika  $P\text{-value} \geq 0,05$

d. Perhitungan nilai  $P\text{-value}$

Nilai  $P\text{-value}$  diperoleh berdasarkan pengolahan data dengan komputer yaitu program SPSS 17.0.

e. Kesimpulan dan interpretasi.

2. Pengujian secara simultan

Langkah-langkah pengujian hipotesis secara simultan, sebagai berikut :

(1) Menentukan  $H_0$  dan  $H_a$

$H_0 : \rho = 0$  : Secara simultan tidak terdapat hubungan yang signifikan antara Kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen dengan loyalitas konsumen.

$H_a : \rho \neq 0$  : Secara simultan terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen dengan loyalitas konsumen.

(2) Memilih taraf nyata yang digunakan sebesar 5 % (0,05) dengan tingkat keyakinan 95 % (5 dari tiap 100 kesimpulan akan menolak hipotesis yang seharusnya diterima).

(3) Kriteria pengujian

$H_0$  ditolak, jika *Significance F* < 0,05

$H_0$  diterima, jika *Significance F*  $\geq$  0,05

(4) Perhitungan nilai *Significance F*

Nilai *Significance F* diperoleh berdasarkan pengolahan data dengan komputer yaitu program SPSS 17.0.

(5) Kesimpulan dan interpretasi.