

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Menurut Mudrajat Kuncoro (2003:3) penelitian ilmiah merupakan usaha untuk mengungkapkan fenomena alami fisik secara sistematis, empirik dan rasional. Sistematis artinya proses yang digunakan melalui langkah-langkah tertentu yang bersifat logis. Empirik berarti cara-cara yang dilakukan itu dapat diamati oleh indera manusia dan rasional berarti kegiatan penelitian dilakukan dengan cara-cara yang masuk akal.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dan verifikatif melalui pendekatan survey. Muhammad Nazir (2005:55) mengungkapkan bahwa:

“Metode deskriptif adalah metode penelitian untuk membuat gambaran situasi atau kejadian, sehingga metode ini berkehendak mengadakan akumulasi data dasar belaka”

Menurut Singgih Santoso, dkk (2002:101), mengungkapkan bahwa metode verifikatif sebagai berikut :

“Metode dalam penelitian yang bertujuan untuk menguji hipotesis sesuai dengan tujuan peneliti yang ingin dicapai”.

Menurut Sugiyono (2009 : 7), 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 antar variabel sosiologi maupun psikologi.

Tujuan pendekatan survey adalah untuk memberikan gambaran secara mendetail tentang latar belakang, sifat-sifat, serta karakter-karakter yang khas dari kasus ataupun status dari individu, yang kemudian dari sifat-sifat yang khas diatas akan dijadikan suatu hal yang bersifat umum.

B. Populasi dan Sampel

1. Populasi Penelitian

Menurut Cooper & Schindler (2006: 714) "*Population is the elements about which we wish to make some inferences*". Berdasarkan pernyataan tersebut maka dapat diartikan populasi adalah seluruh elemen yang dapat digunakan untuk membuat beberapa kesimpulan. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Adam Malik Medan. Jumlah populasi pada penelitian ini dihitung berpatokan pada jumlah pasien rawat Jalan di Rumah sakit Adam Malik Medan pada tahun 2011 sampai dengan 2014 seperti terlihat pada tabel berikut :

Tabel 3.1

Tabel Data Jumlah Pasien Rawat Jalan RS Umum. H. Adam Malik Medan

TAHUN	RAWAT JALAN
2011	12286
2012	11970
2013	8819
2014	7949
JUMLAH	41024

2. Sampel

Menurut Cooper & Schindler (2006 : 717) "*sample is a group of cases, participants, events, or records consisting of portion of the target*

population, carefully selected to represent that population” Berdasarkan pengertian tersebut maka dapat diartikan sampel adalah elemen populasi yang merupakan subyek pengukuran dari unit penelitian yang memberikan kesimpulan tentang seluruh populasi. Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah dengan metode non-probability sampling, yaitu metode yang tidak didasarkan pada mekanisme yang random dalam pemilihan sampel penelitian. Alasan peneliti melakukan penarikan sampel karena jumlah pasien Rawat Jalan yang sangat banyak, sehingga tidak mungkin untuk melakukan penelitian terhadap semua anggota populasi. Dengan ukuran populasi (N) = 41024, maka jumlah pasien Rawat Jalan yang akan dijadikan responden dihitung menggunakan rumus Slovin (Suliyanto, 2006:100):

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Dimana :

N = Jumlah populasi

e = Batas kesalahan yang ditoleransi dalam pengambilan sampel

n = Jumlah sampel

Melalui rumus diatas dapat dihitung jumlah sampel minimum sebagai berikut:

$$n = \frac{41024}{1 + 41024 \times (0,1)^2} = 99,75 = 100$$

Maka berdasarkan perhitungan di atas, jumlah responden penelitian ini dengan tingkat kesalahan sebesar 10% (tingkat kepercayaan 90 %) adalah 100 responden.

C. Operasional Variabel Penelitian

Menurut Sugiyono (2008), variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek, atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya. Mengacu pada pengertian tersebut, maka dalam penelitian ini terdapat tiga variabel yang akan diteliti, yaitu :

1. Variabel X1 sebagai variabel bebas (variabel independent) Yaitu variabel yang mempengaruhi variabel lainnya, dimana variabel ini adalah Kualitas Pelayanan.
2. Variabel X2 sebagai variabel bebas (variabel independent) Yaitu variabel yang mempengaruhi variabel lainnya, dimana variabel ini adalah Kepuasan Konsumen/Pasien
3. Variabel Y sebagai variabel terikat (variabel dependent) Yaitu variabel yang dipegaruhi oleh variabel independent, dimana variabel ini adalah Loyalitas Konsumen/Pasien

Dalam hal ini terdapat dua hubungan antara dua variabel, misalnya antara variabel Y dan X, maka jika variabel Y disebabkan oleh variabel X, maka variabel Y dinamakan variabel dependen dan variabel X dinamakan variabel bebas.

Variabel bebas adalah antecedent dan variabel dependen adalah konsekuensi. Variabel yang tergantung atas variabel lain dinamakan variabel dependen (Nazir 2003:124). Dalam penelitian ini yang menjadi variabel independent atau variabel X yaitu kualitas jasa dan kepuasan konsumen, sedangkan variabel dependent atau variabel Y yaitu loyalitas konsumen.

Berdasarkan variabel penelitian diatas maka operasional variabel dapat digambarkan dalam tabel 3.1 :

Tabel 3.2
Operasional Variabel

Variabel	Konsep Variabel	Sub Variabel	Indikator	Skala
Kualitas Jasa (Variabel X1)	Kualitas Pelayanan atau Jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Fandy Tjiptono (2006;59)	Bukti fisik (Tangible)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Lokasi 2. Kenyamanan ruangan 3. Kebersihan 4. Kelengkapan Peralatan 5. Fasilitas Parkir 	Ordinal
		Kehandalan (Reliability)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kemampuan karyawan dalam menginformasikan mengenai fasilitas dengan jelas 2. Kerapihan penampilan karyawan 3. Keramahan karyawan dalam memberikan pelayanan 4. Kecepatan mengatasi masalah yang dikeluhkan konsumen 	Ordinal
		Empati (Emphaty)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemberian informasi jika ada pelayanan baru 2. Pelayanan yang ramah dan selalu tanggap 	Ordinal

			<p>terhadap pelanggan</p> <p>3. Pengenalan nama kepada pelanggan</p>	
		<p>Daya Tanggap (Responsiveness)</p>	<p>1. Kemudahan dalam menerima aduan yang dikeluhkan pelanggan</p> <p>2. Pelayanan yang cepat dan akurat</p> <p>3. Kemudahan dalam pemesanan reservasi</p>	Ordinal
		<p>Jaminan (Assurance)</p>	<p>1. Pesanan sesuai dengan yang diberikan</p> <p>2. Pengatahuan karyawan</p> <p>3. Kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan</p> <p>4. Keamanan fasilitas pelayanan</p>	Ordinal
<p>Kepuasan Konsumen (Variabel X2)</p>	<p>Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Kotler-Keller (2007:177)</p>		<p>1. Puas dengan keputusan berobat</p> <p>2. Kualitas jasa yang lebih baik dari yang diharapkan</p> <p>3. Pilihan berobat ke Rumah Sakit adalah pilihan yang bijaksana</p> <p>4. Mencapai tujuan yang diinginkan dengan</p>	Ordinal

			berobat di Rumah Sakit 5. Puas berobat ke Rumah Sakit 6. Pilihan berobat ke Rumah Sakit merupakan pilihan terbaik	
Loyalitas Konsumen (Variabel Y)	Loyalitas adalah situasi dimana konsumen bersikap positif terhadap produk atau produsen (penyedia jasa) dan disertai pola pembelian ulang yang konsisten. Fandy Tjiptono (2008;23)		Pelanggan yang loyal itu sendiri : 1. Setia kepada produk perusahaan atau rumah sakit itu. 2. Tidak terpengaruh dari produk perusahaan lain. 3. Melakukan pembelian ulang secara continue. 4. Adanya word of mouth kepada pihak lain.	Ordinal

D. Sumber Data

Data yang diminta untuk menjawab rumusan masalah yang pertama, jenis data yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder.

Data Primer, menurut **Kuncoro** (2003:136) adalah data yang dikumpulkan dari sumber-sumber asli. Dalam penelitian ini, data primer diperoleh dari hasil kuesioner mengenai kualitas jasa,kepuasan konsumen dan

loyalitas konsumen Rumah Sakit Adam Malik Medan. Data Sekunder, menurut Kuncoro (2003:136) adalah data yang dikumpulkan oleh pihak lain. Data sekunder ini diperoleh dari bagian promosi dan rekam medik perusahaan, mempelajari dokumen-dokumen terkait, laporan penelitian, publikasi dan literatur lain yang mendukung penelitian.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan suatu usaha untuk mendapatkan data yang diperlukan dalam penelitian. Hal ini sangat penting karena pengujian hipotesis dilakukan berdasarkan data yang tersedia.

Sesuai dengan metode penelitian yang digunakan, maka teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian adalah sebagai berikut :

1. Penelitian Lapangan (Field Research)

Yaitu penelitian secara langsung ke tempat penelitian dengan maksud memperoleh data primer. Data primer ini diperoleh dengan cara :

a. Wawancara

Suatu teknik pengumpulan data dengan mengadakan tanya jawab secara langsung dengan pejabat perusahaan yang berwenang atau bagian yang berhubungan langsung dengan masalah yang diteliti. Wawancara dilakukan dengan berpedoman pada daftar pertanyaan yang telah disiapkan sebelumnya sehingga tidak menyimpang dari topik yang dibahas.

b. Kuesioner

Daftar pertanyaan mengenai gambaran umum dari responden, serta satu set pertanyaan yang secara logis berhubungan dengan masalah penelitian dan setiap pertanyaan merupakan jawaban-jawaban yang mempunyai makna dalam menguji hipotesis, guna mendapatkan data-data primer, dianalisis dan ditarik kesimpulan.

2. Penelitian Kepustakaan

Penelitian ini dimaksudkan sebagai cara untuk mendapatkan landasan teori yang dapat dijadikan pedoman dalam membandingkan antara teori yang didapat dengan praktek, yaitu dilakukan dengan cara:

- a. Membaca literatur yang ada hubungannya dengan masalah yang diteliti.
- b. Membaca buku-buku, catatan-catatan kuliah serta tulisan lainnya yang berkaitan dengan masalah yang diteliti.

F. Pengujian Intrumen

1. Uji Validitas

Pengujian validitas menurut Simamora (2004:172), yaitu : “Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan dan kesahihan suatu instrumen, dianggap valid apabila mampu mengukur apa yang ingin diukur, dengan kata lain mampu memperoleh data yang tepat dari variabel yang diteliti”. Semua item kuesioner yang digunakan mengukur kualitas jasa, kepuasan konsumen, dan loyalitas konsumen akan diuji validitasnya.

Masrun dalam buku Sugiyono (2004:124) menyatakan “Teknik korelasi

untuk menentukan validitas item ini sampai sekarang merupakan teknik yang paling banyak digunakan”. Selanjutnya, dalam memberikan interpretasi terhadap koefisien korelasi, Masrun menyatakan “Item yang mempunyai korelasi positif dengan kriterium (skor total) serta korelasi yang tinggi, menunjukkan bahwa item tersebut mempunyai validitas yang tinggi pula. Biasanya syarat minimum untuk dianggap memenuhi syarat adalah kalau $r = 0,3$. Semua item kuesioner yang digunakan mengukur dimensi kualitas jasa layanan kepuasan konsumen dan loyalitas konsumen, akan diuji validitasnya dengan menggunakan rumus korelasi yaitu sebagai berikut :

$$r_{xy} = \frac{N\sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[N\sum x^2 - (\sum x)^2][N\sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

Dimana :

- r : Indeks validitas
- x : Skor masing-masing pertanyaan
- y : Skor total dikurangi skor total tersebut
- n : Banyaknya sampel
- $\sum X$: Jumlah skor dalam variabel X
- $\sum Y$: Jumlah skor dalam variabel Y
- $\sum X^2$: Jumlah kuadrat masing-masing variabel X
- $\sum Y^2$: Jumlah kuadrat masing-masing variabel Y

Uji validitas dilakukan untuk mengukur apakah data yang telah didapat setelah penelitian merupakan data yang valid dengan alat ukur yang

digunakan (kuesioner). Pengujian validitas dengan menggunakan program SPSS 16.0 dengan kriteria sebagai berikut:

Jika $r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$, maka pernyataan dikatakan valid

Jika $r_{\text{hitung}} < r_{\text{tabel}}$, maka pernyataan dinyatakan tidak valid.

2. Uji Reliabilitas

Dalam pengujian reliabilitas menggunakan SPSS 16.0, langkah yang dapat ditempuh yaitu sama dengan langkah pengujian validitas. Karena output keduanya muncul bersamaan.

Pengertian reliabilitas menurut Simamora (2004:177) reliabilitas adalah tingkat kehandalan kuesioner. Kuesioner yang reliabel adalah kuesioner yang apabila diuji cobakan secara berulang-ulang kepada kelompok yang sama akan menghasilkan data yang sama.

Husein Umar (2003:96) "Mencari reliabilitas instrumen yang skornya bukan 0-1, tetapi merupakan rentangan antara beberapa nilai, misalnya 0-10 atau 0-100 atau bentuk skala 1-3, 1-5 atau 1-7 dan seterusnya dapat menggunakan rumus alpha. Rumus tersebut ditulis sebagai berikut :

1. Rumus koefisien Alpha Cronbach

$$r_1 = \frac{k}{k-1} \left\{ 1 - \frac{\sum Si^2}{Si^2} \right\}$$

Sumber : Sugiyono, 2004 ; 282

Keterangan :

K : Jumlah item pertanyaan

$\sum si^2$: Mean kuadrat kesalahan

s_i^2 : Varians total

Sedangkan rumus variansnya adalah sebagai berikut :

2. Rumus Varians

$$s_i^2 = \frac{\sum X t^2}{n} - \frac{(\sum xt)^2}{n^2}$$

Sumber : Sugiyono, 2004 ; 283

Uji reliabilitas yang dipakai dengan menggunakan teknik **Alpha Cronbach**

dengan ketentuan :

- Jika Alpha dari 0,6 maka dapat dikatakan reliabel
- Jika Alpha < dari 0,6 maka dapat dikatakan tidak reliabel

G. Rancangan Analisis Data dan Uji Hipotesis

1. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif digunakan untuk menganalisis masalah pertama, kedua, ketiga, dan keempat digunakan statistik deskriptif guna memperoleh gambaran tanggapan pelanggan mengenai Kualitas Jasa yaitu Bukti langsung (Tangibles), Keandalan (Reliability), Daya Tanggap (Responsiveness), Kepastian (Assurance), Empati (Empahty), berada dalam kategori: sangat tinggi, tinggi, cukup tinggi, rendah, dan sangat rendah maka akan dibuat kriteria pengklasifikasian yang mengacu pada ketentuan yang dikemukakan oleh Suharsimi Arikunto (1993: 354-356) yang rentang skornya dari Bukti langsung (Tangibles), Keandalan (Reliability), Daya Tanggap

(Responsiveness), Kepastian (Assurance), Empati (Empathy), tersebut dicari dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Rentang skor} = \frac{\text{Skor Tertinggi} - \text{Skor Terendah}}{\text{Jumlah Klasifikasi}}$$

Keterangan :

Skor tertinggi = Jumlah responden x bobot tertinggi x jumlah item.

Skor terendah = Jumlah responden x bobot terendah x jumlah item.

2. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi ganda digunakan untuk meramalkan bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel dependen, bila dua atau lebih variabel independen sebagai indikator. Analisis ini digunakan dengan melibatkan dua atau lebih variabel bebas antara variabel dependen (Y) dan variabel independen (X_1 dan X_2). Persamaan regresinya sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2 X_2$$

Y = variabel tak bebas (Loyalitas)

a = bilangan berkonstanta

b_1, b_2 = koefisien arah garis

X_1 = variabel bebas (kualitas jasa)

X_2 = variabel bebas (kepuasan konsumen).

Regresi linier berganda dengan dua variabel bebas X_1 dan X_2 diestimasi menggunakan metode kuadrat kecil, dimana koefisien-koefisien a, b_1 , dan b_2 dapat dihitung dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\begin{aligned}\sum y &= na + b_1 \sum X_1 + b_2 \sum X_2 \\ \sum X_1 y &= a \sum X_1 + b_1 \sum X_1^2 + b_2 \sum X_1 X_2 \\ \sum X_2 y &= a \sum X_2 + b_1 \sum X_1 X_2 + b_2 \sum X_2^2\end{aligned}$$

(Sumber: Sugiyono, 2009 : 279)

3. Koefisien Korelasi Berganda

Analisis koefisien korelasi berganda digunakan untuk mengukur kuat tidaknya hubungan linier antara beberapa variabel bebas (X) dengan satu variabel terikat (Y). Koefisien korelasi berganda antara variabel X1 dan X2 dengan variabel Y dihitung menggunakan rumus sebagai berikut:

$$R_{Y.X_1X_2} = \frac{b_1 \sum X_1 \cdot X_1 Y + b_2 \sum X_1 \cdot X_2 Y}{\sum Y^2}$$

Sumber: Sugiyono (2009;286)

Dimana :

X_i = Variabel independen

Y = Variabel dependen

Tabel 3.3

Intreprestasi Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat Rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,6 – 0,799	Kuat
0,8 – 1,00	Sangat Kuat

Sumber : Riduwan, Dasar-dasar statistika (2003: 228)

4. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas jasa (X1) dan kepuasan konsumen (X2) terhadap loyalitas (Y), adapun rumusnya yaitu :

$$Kd = r^2$$

Keterangan :

Kd : Koefisien determinasi

r^2 : Hasil analisis korelasi yang dikuadratkan

5. Uji Hipotesis

Hipotesis yang akan diuji dalam penelitian ini adalah untuk membuktikan apakah terdapat pengaruh yang signifikan dari ketiga variabel. Hipotesis Nol (H_0) pada umumnya diformulasikan untuk ditolak, maka hipotesis alternatif (H_a) dapat diterima. Hipotesis alternatif ini merupakan hipotesis penelitian, yaitu prediksi yang diturunkan dari teori yang sedang diuji. Adapun penetapan hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

a) H_0 : $\beta_i = 0$

Tidak terdapat pengaruh yang signifikan dari kualitas jasa dan kepuasan pelanggan secara parsial dan simultan terhadap loyalitas pelanggan

b) H_a : $\beta_i \neq 0$

Terdapat pengaruh yang signifikan dari kualitas jasa dan kepuasan konsumen secara parsial dan simultan terhadap loyalitas pelanggan. Jika H_0 ditolak, maka H_a yang diterima dan ini berarti terdapat pengaruh kualitas jasa dan kepuasan konsumen terhadap loyalitas

pelanggan.

c) Menentukan taraf signifikan

Untuk masalah ini, penulis mengambil interval keyakinan sebesar 95% sehingga tingkat kesalahan sebesar 5% (0,05) dan derajat kebebasan (df),

$$Df=n-k+1$$

d) Menentukan Uji t

Sedangkan untuk menguji apakah terdapat hubungan yang signifikan antara variable X1 dan variabel X2 dengan variable Y, maka digunakan statistic uji t. Uji statistic yaitu dengan menggunakan rumus statistic t. Nilai r, yang telah diperoleh, disubsitusikan ke dalam rumus t, sebagai berikut:

$$t = r_s \frac{\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r_s^2}}$$

Dengan ketentuan :

t hitung \geq t table maka Ho ditolak dan Ha diterima, terdapat hubungan antara variable X1 dan variabel X2 dengan variable Y t hitung \leq t table maka Ho diterima dan Ha ditolak, artinya tidak terdapat hubungan anantara variable X1 dan variabel X2 dengan variable Y.

e) Statistkik Uji F

Uji F yaitu pengujian koefisien apakah variabel bebas mempunyai pengaruh secara simultan terhadap variabel terikat. Uji F ini menggunakan rumus sebagai berikut :

$$F = \frac{r^2(n-M+1)}{m(1-r^2)} \text{ dengan } df = N - m - 1$$

1. Apabila Fhitung $>$ Ftabel berarti Ho ditolak, dengan demikian Ha diterim

2. Apabila $F_{hitung} < F_{tabel}$ berarti H_0 diterima, dengan demikian H_a ditolak
3. $H_0 : b = 0$ berarti kualitas jasa dan kepuasan konsumen tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan
4. $H_a : b \neq 0$ berarti kualitas jasa dan kepuasan konsumen berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan.

