

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Rancangan Penelitian

Penelitian ini menggunakan rancangan deskriptif survei. Studi deskriptif dilakukan untuk mengetahui dan menjelaskan karakteristik variabel yang diteliti dari suatu situasi, yang melibatkan pengumpulan data jenis kuantitatif. Penelitian survei adalah sebuah cara untuk mengumpulkan informasi dari atau tentang orang-orang untuk mendeskripsikan, membandingkan, atau menjelaskan pengetahuan, sikap, dan perilaku mereka. Survei dapat dilakukan satu waktu atau berkelanjutan sehingga membuat peneliti dapat mengobservasi perubahan dari waktu ke waktu. Penelitian ini menggunakan studi *cross sectional* atau hanya dilakukan satu waktu (Sekaran dan Bougie, 2017). Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gamping Yogyakarta dengan sasaran utama pasien yang telah mendapatkan pelayanan atau tindakan di bagian rawat jalan.

B. Subjek dan Objek Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gamping Yogyakarta, waktu penelitian adalah bulan Juli 2018 hingga jumlah sampel terpenuhi. Subjek penelitian adalah pasien yang telah

mendapatkan tindakan atau pelayanan, dan objek dari penelitian ini adalah kepuasan dan loyalitas pasien.

Kriteria inklusi pada penelitian ini adalah :

1. Pasien yang bersedia menjadi responden
2. Pasien rawat jalan di poliklinik
3. Pasien dapat berkomunikasi dengan baik
4. Pasien bukan pegawai atau keluarganya

Kriteria eksklusi pada penelitian ini adalah :

1. Pasien yang tidak bersedia menjadi responden
2. Pasien yang tidak mendapatkan tindakan atau pelayanan di rawat jalan

C. Populasi, Sampel dan Sampling

1. Populasi penelitian

Populasi penelitian ini adalah seluruh pasien yang mendapatkan tindakan atau pelayanan di bagian rawat jalan poliklinik Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gamping Yogyakarta. Populasi pasien rawat jalan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gamping Yogyakarta periode Januari sampai dengan Desember tahun 2016 yaitu sebanyak 80.465 orang (Iztika, 2016).

2. Sampel dan sampling penelitian

Teknik *purposive sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Teknik ini bisa diartikan sebagai suatu proses pengambilan sampel dengan sebelumnya menentukan jumlah sampel yang akan diambil, baru kemudian dilakukan pemilihan sampel dengan tujuan tertentu, dengan syarat tidak menyimpang dari ciri-ciri sampel yang ditetapkan (Sugiyono, 2008).

3. Besar sampel

Penentuan jumlah sampel untuk analisis SEM (*Structural Equation Modelling*) menggunakan rumus jumlah indikator $\times 5$ sampai 10 (Hair, 2006). Indikator yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 20, maka sampel minimal untuk penelitian ini adalah 100 dengan sampel maksimal 200. Hair (2006) mengemukakan bahwa ukuran sampel yang sesuai untuk SEM antara 100-200 sampel.

D. Variabel Penelitian

Variabel merupakan suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Variabel dalam penelitian ini adalah citra rumah sakit (X1), kepuasan pasien (X2) dan loyalitas pasien (Y). Variabel dalam penelitian ini dapat

diklasifikasikan menjadi variabel bebas (eksogen), variabel tergantung (endogen), dan variabel antara (intervening).

1. Variabel eksogen

Variabel yang mempengaruhi atau penyebab munculnya variabel endogen (Sugiyono,2008). Variabel eksogen dalam penelitian ini adalah citra rumah sakit (X1)

2. Variabel intervening

Variabel yang mempengaruhi hubungan antara variabel eksogen dan variabel endogen menjadi hubungan tidak langsung dan tidak bisa diamati atau diukur. Variabel intervening dalam penelitian ini adalah kepuasan (X2).

3. Variabel endogen

Variabel yang dipengaruhi atau karena adanya variabel bebas (Sugiyono,2008). Variabel endogen dalam penelitian ini adalah loyalitas (Y).

E. Definisi Operasional

1. Citra Rumah Sakit (X1)

Citra adalah cerminan kepercayaan dan penglihatan yang tertanam dibenak konsumen (Kotler dan Keller, 2009). Ada tiga dimensi citra merek yaitu Kekuatan (*Strength*), Keunikan

(*Uniqueness*), dan *Favorable* (Keller, 1993; Maulana, 2010). Dimensi ini akan menjadi beberapa indikator, antara lain:

x1.1 Rumah sakit memiliki gedung yang bagus

x1.2 Rumah sakit memiliki dokter yang ahli

x1.3 Rumah sakit memiliki fasilitas yang lengkap

x1.4 Rumah sakit berciri khas keislaman

x1.5 Rumah sakit memberikan kualitas baik dengan harga murah

x1.6 Rumah sakit memiliki nama yang mudah diingat

x1.7 Rumah sakit dikenal oleh masyarakat

2. Kepuasan Pasien (X2)

Kepuasan adalah hasil dari perbandingan antara harapan suatu produk atau jasa dengan kenyataan yang diterima oleh seseorang (Sugihartono, 2009). Ada lima dimensi kepuasan pasien, yaitu: kualitas produk, kualitas pelayanan, emosional, harga, dan biaya (Lumpiyoadi, 2001; Maulana, 2010). Dimensi ini akan menjadi beberapa indikator, antara lain:

x2.1 Rumah sakit memiliki dokter yang berpengalaman

x2.2 Rumah sakit memberikan pelayanan sesuai dengan harapan

x2.3 Pasien diberi kesempatan untuk menyampaikan keluhan dan saran

x2.4 Pasien puas dengan pelayanan rumah sakit

- x2.5 Pasien dapat menikmati pelayanan dengan baik
- x2.6 Rumah sakit menerapkan harga yang relatif murah
- x2.7 Pasien tidak membuang waktu dalam mendapatkan pelayanan

3. Loyalitas Pasien (Y)

Loyalitas adalah perilaku pembelian ulang suatu merek secara berkelanjutan oleh konsumen (Tjiptono, 2011). Ada lima dimensi loyalitas, yaitu: *Behavior Measures*, *Liking the Brand*, *Commitment*, *Immunity*, dan *Referral* (Griffin dan Oliver, 2003; Maulana, 2010).

Dimensi ini akan menjadi indikator, antara lain:

- y1.1 Memeriksakan semua keluhan penyakit ke rumah sakit
- y1.2 Senang berobat ke rumah sakit
- y1.3 Melakukan kunjungan ulang ke rumah sakit
- y1.4 Yakin dengan kualitas pelayanan rumah sakit
- y1.5 Tidak mencoba jasa rumah sakit lain
- y1.6 Bersedia memberi rekomendasi pada calon pasien lain

F. Instrumen Penelitian

Penelitian ini menggunakan kuesioner untuk mengkaji karakteristik, tingkat kepuasan pasien dan loyalitas pasien rawat jalan poliklinik di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gamping Yogyakarta.

Masing-masing variabel akan diukur menggunakan kuisisioner dalam bentuk pertanyaan atau pernyataan dengan berbagai alternatif respon bagi

respondennya untuk mengetahui karakteristik responden (Supranto, 2004). Kuisisioner yang telah dipersiapkan akan diberikan secara langsung, dan akan dilakukan pengukuran terhadap variabel terukur lalu dikembangkan oleh peneliti, maka kuisisioner tersebut perlu diuji validitas dan reliabilitasnya. Dalam pengelompokan dan pengisian data yang akan dilakukan responden, pertanyaan dibuat mengikuti skala Likert dengan interval lima jenjang, dengan skala ditengah untuk mengakomodasi responden yang masih ragu.

G. Uji Validitas dan Reabilitas

Dilakukan uji coba kuisisioner terhadap responden di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gamping Yogyakarta untuk mengetahui apakah responden dapat memahami dengan baik tiap materi pertanyaan. Hasil kuisisioner dari responden tersebut akan dilakukan uji validitas dan reabilitas.

1. Uji Validitas

Uji validitas adalah uji kemampuan dari tiap indikator untuk mengukur tingkat keakuratan sebuah alat ukur. Pada penelitian ini uji validitas yang digunakan adalah *Confirmatory Factor Analysis* (CFA) dengan program SEM. Dengan menggunakan CFA diharapkan dapat mengurangi kesalahan pengukuran dengan mempunyai banyak

indikator dalam satu variable laten yang tidak dapat diukur secara langsung (Sarwono dan Budiono, 2012).

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas untuk mengetahui sejauh mana alat ukur dapat memberikan hasil yang relatif sama jika dilakukan pengukuran kembali pada subjek yang sama. Tingkat reliabilitas yang dapat diterima adalah $\geq 0,7$. Selain itu ada ukuran reliabilitas lain sebagai pelengkap ukuran *construct reliability* yaitu *variance extracted*, nilai yang direkomendasikan adalah $\geq 0,5$. Uji reliabilitas dalam SEM bisa diperoleh melalui rumus sebagai berikut (Ferdinand, 2006):

$$\text{Construct Reliability} = \frac{(\sum \text{std.loading})^2}{(\sum \text{std.loading})^2 + \sum e_j}$$

$$\text{Variance Extracted} = \frac{\sum \text{std loading}^2}{\sum \text{std loading}^2 + \sum e_j}$$

Keterangan:

- a. *Standart Loading* didapat dari *standarized loading* untuk tiap indikator yang didapat dari hasil perhitungan computer.
- b. $\sum e_j$ adalah *measurement error* dari tiap indikator. *Measurement error* dapat diperoleh dari $1 - \text{error}$

H. Analisis Data

Analisis data adalah proses penyederhanaan data ke bentuk yang lebih mudah di baca dan diinterpretasikan. Pemilihan metode untuk menganalisis data harus disesuaikan dengan variable yang akan diteliti dan pola penelitian. Pada penelitian ini, untuk menguji hipotesis dan untuk mengkonfirmasi teori serta model penelitian, alat analisis data yang akan digunakan adalah SEM (*Structural Equation Modelling*). SEM lebih sesuai jika digunakan untuk menguji teori (studi kuantitatif) dibanding dengan pengembangan teori (studi kualitatif).

SEM merupakan salah satu teknik statistika yang dapat digunakan untuk menguji dan mengestimasi hubungan kausal dengan mengintegrasikan analisis faktor dan jalur. SEM dapat mengukur variable laten dan yang tidak diukur secara langsung namun dengan indikator atau parameternya. SEM juga dapat untuk menganalisis faktor, analisis jalur, dan regresi (Abdillah dan Jogiyanto, 2015).

Ada tujuh tahapan dalam menggunakan pemodelan SEM, yaitu (Ghozali, 2011):

1. Pengembangan model berdasar teori. Teori yang digunakan akan berfungsi sebagai justifikasi model yang akan dikembangkan.

2. Menyusun diagram jalur. Dengan menggunakan diagram alur peneliti akan lebih mudah melihat hubungan antar variabel yang sedang diteliti, diagram alur juga dapat menunjukkan hubungan kausalitas.
3. Konversi diagram alur kedalam persamaan. Rangkaian persamaan struktural dirumuskan untuk menyatakan adanya hubungan kausalitas antar berbagai konstruk atau variabel dengan menggunakan rumus:
Variabel Endogen = Variabel Eksogen + Variabel endogen + Error
4. Memilih jenis input matriks dan estimasi model. SEM hanya menggunakan data input dari matriks varian/kovarian yang kemudian akan diolah untuk pembuatan model dan estimasi yang akan dikembangkan. Penekanan SEM ada pada pola hubungan antar responden.
5. Menilai identifikasi model struktural. Problem ini mengenai tidak mampunya model yang sudah dikembangkan dalam menghasilkan estimasi yang unik.
6. Menilai kriteria *Goodness-of-Fit*. Model awal akan dikembangkan untuk meningkatkan kriteria keselarasan model *Goodness-of-Fit (GOF)*. Model fit dapat dinilai dengan menguji berbagai index fit dari AMOS yang berdasarkan pada evaluasi asumsi SEM yang terpenuhi, yaitu:

a. Asumsi Outlier

Outlier adalah data yang memiliki karakteristik unik dan nampak berbeda dari observasi lainnya dan muncul berupa nilai ekstrim baik dalam variabel tunggal ataupun kombinasi. Multivariate outlier dapat dideteksi dengan memperhatikan nilai mahalanobis distance.

b. Asumsi Normalitas

Asumsi normalitas data adalah cara uji untuk mengetahui data yang digunakan memiliki distribusi normal atau tidak. Uji normalitas dilakukan secara univariat dan multivariat. Kriteria nilai kritis (*critical ratio*) *skewness value* sebesar $\pm 2,58$ pada tingkat signifikansi 0,1.

c. Asumsi Multikolinearitas dan Singularitas

Indikasi adanya *multikolinieritas* atau *singularitas* ditandai dengan nilai determinan matriks kovarians sampel yang sangat kecil atau mendekati nol.

Uji kesesuaian model (*goodness of fit*) dan uji statistik yang dalam SEM digunakan untuk mengukur atau menguji hipotesis model yang dibuat, antara lain:

- 1) C^2 - Chi Square. Semakin kecil nilai maka semakin baik model yang dibuat.

- 2) C^2 - Significance probability. Untuk menguji tingkat signifikansi model.
- 3) CMIN/DF. Nilai Chi-Square dibagi dengan nilai derajat kebebasan (degree of freedom (DF)). Nilai ratio < 2 merupakan ukuran yang fit.
- 4) Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA). Jika nilai $\leq 0,08$ maka menunjukkan indeks untuk bisa diterimanya model yang dibuat.
- 5) Goodness of Fit Index (GFI). Ukuran non statistik yang nilainya berkisar dari 0 (poor fit) sampai 1,0 (perfect fit). Nilai $GFI \geq 0,90$ adalah ukuran yang fit.
- 6) Adjusted Goodness of Fit Index (AGFI). Nilai index keselarasan disesuaikan dengan ketentuan nilai $\geq 0,90$ berarti model memiliki kesesuaian yang baik.
- 7) Tucker Lewis Index (TLI). Ketentuan penerimaan suatu model sebesar $\geq 0,90$. Jika nilai mendekati 1 berarti model yang digunakan menunjukkan kecocokan yang tinggi.
- 8) Comparative Fit Index (CFI). Nilainya antara 0 - 1, dengan ketentuan jika nilai mendekati 1 berarti model yang dibuat memiliki kecocokan yang tinggi, sedangkan jika mendekati 0 berarti model tidak memiliki kecocokan yang baik. Nilai $CFI \geq 0,90$ berarti memiliki kecocokan yang baik.

**Tabel 3. 1 Kriteria Evaluasi SEM pada Uji Kesesuaian Model
(Goodness of Fit)**

Chi Square	Diharapkan kecil
Significance Probability	$\geq 0,05$
CMIN/DF	$\leq 2,00$
RMSEA	$\leq 0,08$
GFI	$\geq 0,90$
AGFI	$\geq 0,90$
TLI	$\geq 0,90$
CFI	$\geq 0,90$

Sumber: Ghozali, 2011

7. Interpretasi dan modifikasi model. Peneliti melakukan interpretasi model yang telah dibuat kemudian mengubah model yang belum memenuhi syarat.

I. Etika Penelitian

Sebelum melakukan penelitian, peneliti terlebih dahulu meminta izin kepada Direktur Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gamping Yogyakarta, sebagai tempat pelaksanaan penelitian. Etika penelitian ini berupa :

1. *Confidentiality*, melindungi identitas responden dan menjamin kerahasiaan informasi yang diberikan responden.
2. *Informed Consent*, meminta persetujuan responden sebelum diwawancarai
3. *Benefit*, memaksimalkan manfaat penelitian dan meminimalkan kerugian yang timbul akibat penelitian
4. *Justice*, semua responden dalam penelitian ini diperlakukan secara adil dan *diberi* hak yang sama