

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis dan Rancangan Penelitian**

##### **1. Jenis penelitian**

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif melalui pendekatan *cross sectional*, untuk mengetahui Pengaruh Bauran Pemasaran (*Marketing Mix*) yang meliputi produk (*product*) dan proses (*process*) sebagai dasar pertimbangan memilih Klinik Pratama Aisyiyah Nailusyifa Bandongan. Selain itu loyalitas peserta dinilai dari faktor eksternal berupa karakteristik responden.

##### **2. Rancangan penelitian**

Penelitian yang dilakukan ini merupakan penelitian survey. Menurut Sugiyono (2012), penelitian survei merupakan sebuah penelitian yang dilakukan baik pada populasi besar maupun kecil. Namun, data yang didapat dan dipelajari adalah dari populasi tersebut hingga didapatkan keadaan-keadaan relatif, distribusi serta

diketahui hubungan-hubungan antar variabel. Metode penelitian ini digunakan untuk mengetahui hubungan antar variabel yang ada tanpa adanya intervensi dari peneliti.

## **B. Tempat dan Waktu**

### **1. Tempat penelitian**

Tempat Penelitian ini dilaksanakan di Klinik Pratama Nailusyifa Bandongan Magelang.

### **2. Waktu penelitian**

Waktu penelitian ini dilakukan bulan Januari 2017.

## **C. Populasi dan Sampel**

### **1. Populasi**

Populasi merupakan suatu kumpulan individu yang memiliki karakteristik tertentu yang ditentukan oleh peneliti untuk di pelajari dan mendapat kesimpulan dari hasil tersebut (Sugiyono, 2015). Populasi pada penelitian ini adalah peserta BPJS Kelehatan yang terdaftar di Klinik Pratama Nailusyifa.

## 2. Sampel

Sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti (Arikunto, 2011). Sampel pada penelitian ini adalah peserta yang berkunjung ke Klinik Pratama Nailusyifa Bandongan Magelang. Cara pemilihan sampel adalah dengan metode *accidental sampling*, yaitu dengan mengambil peserta BPJS Kesehatan yang berkunjung ke Klinik Pratama Nailusyifa sesuai kriteria inklusi sampai tercapai jumlah yang diperlukan. Pengambilan sampel peserta adalah menggunakan rumus sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1+N \cdot (d^2)}$$

**(3.1)**

Keterangan:

n = jumlah sampel

N = besar populasi

$d^2$  = tingkat kepercayaan/ketepatan yang diinginkan

Jumlah peserta berkunjung ke klinik dalam 6 bulan Mei sampai Oktober 2016 yaitu 1600 orang. Maka

perhitungannya adalah:

$$n = \frac{N}{1+N.(d^2)}$$

$$n = \frac{1600}{1+1600.(0,01)} = 99,9$$

Jumlah sampel penelitian berdasarkan perhitungan diatas adalah 99,9 atau 100 orang.

Kriteria inklusi dan eksklusi pada sampel yang diterapkan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Kriteria Inklusi

- 1) Peserta BPJS Kesehatan yang memindahkan kepesertaan ke Klinik Pratama Nailusyifa.
- 2) Peserta berusia antara 18 tahun hingga 60 tahun.

b. Kriteria Eksklusi

- 1) Peserta menolak untuk menjadi subjek penelitian.
- 2) Peserta mengalami gangguan komunikasi.
- 3) Peserta dengan diagnosis gangguan jiwa sedang sampai berat.

#### **D. Variabel Penelitian**

Variabel merupakan suatu sifat, karakter, atau nilai dari suatu objek, manusia atau tindakan yang memiliki variasi

tertentu. Unsur-unsur tersebut ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik sebuah kesimpulan (Sugiyono, 2009).

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini, adalah :

### 1. Variabel independen (Variabel bebas)

Variabel independen dilambangkan dengan huruf (X) variabel ini merupakan variabel yang mempengaruhi variabel dependen, dapat berpengaruh secara positif maupun negatif. Pada penelitian ini variabel independen nya adalah Produk (X1) dan Proses (X2).

### 2. Variabel dependen (Variabel terikat)

Variabel dependen adalah variabel yang menjadi pusat perhatian utama peneliti. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel dependen adalah loyalitas peserta dalam perpindahan peserta BPJS Kesehatan (Y).

## E. Definisi Operasional

Tabel 3.1 Definisi Operasional

Variabel Terikat	Definisi	Cara Ukur	Alat Ukur	Hasil Ukur	Skala
Produk ( <i>product</i> ) (X1)	Penilaian peserta terhadap klinik layanan yang menarik, lebih baik dibanding kompetitor, layanan	Mengisi kuesioner	Kuesioner skala likert 1-4	1. Sangat tidak setuju 2. Tidak	Numerik

	KB yang baik, obat sesuai dengan kebutuhan, dokter praktek sesuai dengan jadwalnya serta program kesehatan yang menarik			setuju
				3. Setuju
				4. Sangat Setuju
Proses (Process) (X2)	Penilaian peserta tentang Proses layanan kepada peserta BPJS Kesehatan mudah, antrian yang tidak menjemukan, pemindahan peserta dilakukan dengan mudah, obat didapat dengan cepat, mendapat penjelasan yang baik serta proses pendaftaran yang tidak menyulitkan	Mengisi kuesioner	Kuesioner skala likert 1-4	1. Sangat tidak setuju 2. Tidak setuju 3. Setuju 4. Sangat setuju
Loyalitas peserta dalam Perpindahan peserta BPJS Kesehatan (Y)	Suatu sikap dan perilaku peserta yang menggambarkan kesetiaan peserta untuk terus menerus memanfaatkan jasa pelayanan klinik dalam memenuhi kebutuhan akan pelayanan kesehatan/medis, klinik dalam memenuhi kebutuhan akan pelayanan kesehatan/medis, meliputi:	Mengisi kuesioner	likert 1-4	1. Sangat tidak setuju 2. Tidak Setuju 3. Setuju 4. Sangat Setuju
	1. Kepuasan peserta			
	2. Pelayanan Klinik Nailusyifa yang dimanfaatkan secara berulang			

---

3. Pelayanan lain Klinik Pratama Nailusyifa yang dimanfaatkan peserta
  4. Terdapat niatan untuk terus memanfaatkan pelayanan di Klinik Pratama Nailusyifa
  5. Merekomendasikan layanan di Klinik Pratama Nailusyifa kepada orang lain.
- 

## **F. Instrumen Penelitian**

Penelitian ini menggunakan kuesioner yang disebarkan kepada responden yang telah terpilih sesuai dengan kriteria inklusi dan eksklusi Hal ini untuk memperkuat hasil analisis dari peserta yang disebarkan melalui kuesioner. Daftar pertanyaan yang digunakan terdiri dari dua bagian, yaitu :

1. Kuesioner untuk mengetahui karakteristik responden, seperti umur, pendidikan, jenis kelamin, status perkawinan, pekerjaan, penghasilan, pihak yang menganjurkan memilih di Klinik Pratama Nailusyifa

### Bandongan Magelang

2. Kuesioner untuk mengukur penilaian responden mengenai bauran pemasaran yang telah dilaksanakan di Klinik Pratama Nailusyifa Bandongan Magelang. Jawaban yang diperoleh diberi skor dengan menggunakan Skala Likert sebagai berikut : Sangat Setuju = 4, Setuju = 3, Tidak Setuju = 2, Sangat Tidak setuju = 1.

Sebelum kuesioner tersebut dipakai dalam penelitian sesungguhnya, dilakukan pengujian validitas dan reliabilitas. Pengujian validitas dan reliabilitas dibantu dengan program SPSS. Responden yang digunakan untuk pengujian tersebut berjumlah 30 orang sehingga akan lebih mendekati kurva normal (Singarimbun dan Effendi, 1989).

## **G. Uji Validitas dan Reliabilitas**

### **1. Uji validitas**

Validitas merupakan suatu tingkat dimana suatu instrumen valid/layak digunakan dalam suatu penelitian.



Suatu instrumen yang valid mempunyai validitas yang tinggi sehingga dapat mengukur apa yang diinginkan dan dapat mengungkap data dari variabel yang diteliti. Uji validitas dilaksanakan dengan menggunakan program *spss* dengan teknik korelasi *pearson product moment*.

Pengukuran uji validitas dikatakan valid jika ditemukan nilai  $p \geq 0,05$ .

## 2. Uji reliabilitas

Reliabilitas menunjukkan dimana sebuah instrumen dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data. Sebuah instrumen yang reliabel (dapat dipercaya) akan menghasilkan data yang dapat dipercaya juga (Arikunto, 2006). Uji realibilitas pada penelitian ini dilaksanakan dengan menggunakan program *spss* dengan rumus *cronbach alpha*.

Reliabilitas sebuah alat akan semakin tinggi jika hasil mendekati nilai 1. Nilai reliabilitas ditentukan antara nilai 0 hingga 1.

## 3. Cara penelitian

- a. Tahap persiapan
  - 1) Penyelesaian Administrasi
  - 2) Uji Validitas dan Realibilitas kuesioner di Klinik Pratama Nailusyifa Bandongan

- b. Tahap pelaksanaan

Data dan kuisoner dikumplkan oleh peneliti.

- c. Tahap Akhir

Sebelum data diolah dan pengukuran kuantitatif, peneliti melakukan *editing* dan *coding* data yang kemudian dilanjutkan degan pemasukan data dan diolah menggunakan program SPSS. Analisis data pada penelitian ini adalah menggunakan analisis univariat untuk melihat gambaran dari variabel bebas dan variabel terikat. Untuk mengetahui hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat digunakan analisis bivariat. Untuk mengetahui pengaruh seluruh variabel bebas terhadap variabel terikat digunakan analisis multivariat. Kemudian dilakukan analisis antara karakteristik sampel terhadap loyalitas peserta

terhadap Klinik Pratama Nailusyifa Bandongan dengan teknik *multiple comparison analysis*.

## **H. Teknik Analisis Data**

### **1) Analisis univariat**

Analisa univariat merupakan suatu analisa yang sederhana dengan memunculkan seluruh variabel dalam penelitian. Variabel tersebut dijabarkan dalam bentuk statistik sederhana berupa tabel jumlah, diagram maupun grafik (Notoatmodjo, 2005). Analisis univariat pada penelitian ini dilakukan pada variabel penelitian yang meliputi: 1) karakteristik peserta yang terdiri dari umur, alamat, jenis kelamin, status perkawinan, pekerjaan, pendidikan, sumber biaya, pihak yang menganjurkan memilih di Klinik Pratama Nailusyifa Bandongan Magelang; 2) Persepsi pasien terhadap bauran pemasaran di Klinik Pratama Nailusyifa Bandongan Magelang, yaitu: Produk dan Proses; 3) Loyalitas pasien.

### **2) Analisis Bivariat**

Analisa bivariat merupakan suatu analisa yang menunjukkan hubungan antara dua variabel yang diduga satu mempengaruhi analisa data yang digunakan untuk melihat hubungan pada penelitian ini adalah dengan menggunakan analisa korelasi *Chi-square*. Penelitian ini prose penghitungan menggunakan program SPSS. Pada penelitian ini terjadi hubungan yang bermakna antara variabel bebas dan variabel terikat jika nilai  $p \leq 0,05$  yang bermakna terdapat hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat.

### **3) Analisis multivariat**

Analisa multivariat merupakan suatu analisa yang diunakan untuk mengetahui hubungan antara dua atau lebih variabel bebas kepada variabel terikat. Analisa ini digunakan untuk mengetahui apakah secara bersama-sama variabel bebas mempengaruhi variabel terikat. Pada penghitungan ini digunakan persamaan regresi logistik dimana untuk mengetahui pengaruh bersama-sama dua atau lebih variabel bebas terhadap variabel terikat serta mencari variabel bebas mana yang

paling berpengaruh terhadap variabel terikat.

Analisis regresi logistik merupakan analisis yang digunakan untuk menganalisis pengaruh setiap variabel bebas terhadap variabel terikat termasuk mencari pengaruhnya secara bersama-sama terhadap variabel terikat. Penggunaan analisis regresi logistik dalam penelitian disebabkan karena skala pengukuran pada variabel bebas dan terikat adalah kategori (ordinal) dan distribusinya yang belum normal. Adapun tujuan dari analisis ini adalah memprediksi besar variabel terikat dengan menggunakan data variabel yang sudah diketahui besarnya serta mengukur pengaruh antara variabel bebas dan variabel terikat setelah mengontrol pengaruh bebas lainnya.

Dengan menggunakan data kuesioner, variabel-variabel yang mempunyai kriteria kemaknaan statistik dimasukkan ke dalam analisis multivariat regresi logistik dengan metode enter untuk mendapatkan faktor yang berpengaruh secara signifikan dan dapat

dihitung nilai estimasi parameter-parameternya.

Untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat maka dilakukan uji statistik regresi logistik dengan perhitungan analisis data sebagai berikut:

- 1) Menentukan variabel bebas yang mempunyai nilai  $p \leq 0.05$  dalam hubungan dengan variabel terikat yaitu dengan uji *Chi Square*.
- 2) Variabel bebas yang akan masuk dalam kriteria nomor 1 diatas kemudian dimasukkan ke dalam regresi logistik bivariat untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh masing-masing variabel terhadap variabel terikat. Untuk Variabel bebas mempunyai nilai  $p \leq 0.05$  masuk ke dalam langkah nomor 3.
- 3) Variabel bebas yang masuk dalam kriteria 2 diatas kemudian dimasukkan kedalam model regresi logistik multivariat untuk mengetahui secara bersama-sama antar variabel bebas dan variabel

terikat dengan metode enter.

- 4) Didalam penentuan model yang cocok dilakukan dengan melihat nilai dari Wald Statistik untuk masing-masing variabel bebas dengan batas nilai  $p \leq 0.05$ . Namun untuk variabel bebas yang tidak cocok ( $p > 0,05$ ) dengan  $Exp(\beta) \geq 2$ .

Setelah dilakukan analisa regresi, dilakukan analisis karakteristik responden terhadap loyalitas peserta. Setelah analisa dilakukan maka akan nampak seberapa besar karakteristik responden yang berupa usia, jenis kelamin, status perkawinan, pekerjaan, pendidikan, pendapatan dan sumber informasi terhadap loyalitas peserta.

## **I. Tahapan Penelitian**

Berikut tahapan pengolahan data pada penelitian ini :

### **1. Tahap persiapan**

Tahap penelitian ini adalah melakukan pengamatan terlebih dahulu di Klinik Pratama Nailusyifa. Setelah itu dapat disimpulkan beberapa masalah yang ada di

klinik tersebut dan kemudian menuju proses penyusunan proposal tesis.

## 2. Tahap pengumpulan data

Pengumpulan data meliputi :

### a) Data primer

Data primer merupakan data yang didapatkan secara langsung dari subjek penelitian. Subjek penelitian kali ini adalah peserta BPJS kesehatan yang berkunjung ke Klinik Pratama Nailusyifa sesuai dengan kriteria yang ditetapkan oleh peneliti. Responden kemudian mengisi kuisioner yang telah dibuat.

### b) Data sekunder

Data sekunder merupakan data yang didapat tidak langsung dari subjek penelitian. Data ini dapat berasal dari rekam medis, informasi dari petugas kesehatan maupun masyarakat.

## 3. Tahap pengolahan data

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Pengolahan data pada penelitian ini adalah menggunakan program *SPSS*.



#### 4. Tahap penyelesaian

Data yang telah didapat kemudian disajikan dalam bentuk uraian dan disusun menjadi laporan yang dikemas menjadi tesis.

#### **J. Etika Penelitian**

Penelitian ini dilakukan dengan ijin dari Fakultas Pasca Sarjana Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, ijin penelitian dari Dinas. Kesehatan terkait. Responden diberikan lembar persetujuan setelah responden mendapatkan penjelasan mengenai tujuan, manfaat penelitian, informasi yang diperoleh hanya digunakan untuk kepentingan penelitian dan bersedia menjadi responden penelitian. Penelitian ini tidak mencantumkan nama pada lembar pengumpulan data namun hanya berisi kode-kode tertentu untuk menjamin kerahasiaan responden.