

## **BAB III METODE PENELITIAN**

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

Penelitian yang diaplikasikan adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Metode penelitian kuantitatif merupakan metode 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. (Sugiyono, 2013)

### **B. Objek dan Subjek Penelitian**

Dalam penelitian ini yang menjadi objek penelitian adalah Klinik Pratama PKU Muhammadiyah Cangkringan. Adapun subjek penelitiannya adalah pasien yang berkunjung di Klinik Pratama PKU Muhammadiyah Cangkringan.

### **C. Populasi dan Sampel**

#### 1. Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang berkunjung di Klinik Pratama PKU Muhammadiyah Cangkringan.

## 2. Sampel

Besarnya ukuran sampel memiliki peran penting dalam hasil SEM. Pengambilan populasi penelitian menggunakan teknik *total sampling* yaitu mengambil seluruh sampel yang ada. *Teknik Maximum Likelihood Estimation* membutuhkan sampel berkisar antara 100-200 sampel. (Sakaran, uma, 2013) Dalam penelitian ini maka diambil sampel berjumlah 120. Kriteria inklusi adalah semua pasien yang berkunjung di Klinik Pratama PKU Muhammadiyah Cangkringan. Kriteria eksklusi adalah pasien yang tidak bersedia menjadi responden.

### **D. Definisi Operasional**

Variabel penelitian perlu didefinisikan secara mendetail, sehingga indicator/ alat ukur yang digunakan dalam penelitian dapat diidentifikasi dengan jelas. Menggunakan definisi operasional untuk membantu memodifikasi kuesioner sehingga mempermudah responden dalam mengisi kuesioner sebagai data dalam penelitian. Berikut ini definisi oprasional yang digunakan oleh peneliti:

## 1. Kualitas pelayanan

Variabel Kualitas Pelayanan atau variabel bebas (Independen).

Dimensi kualitas pelayanan dalam penelitian ini mengacu pada teori. (Kotler, 2013) yang menyebutkan terdapat lima unsur dalam kualitas pelayanan yaitu :

- a. Keandalan (*reliability*)
- b. Tanggap (*responsiveness*)
- c. Jaminan (*assurance*)
- d. Empati (*empathy*)
- e. Bukti fisik (*tangibles*)

## 2. Kepuasan Pasien

Variabel Kepuasan Pasien atau variabel Mediasi, mengacu pada teori (Kotler, 2013) ada lima sebab utama yang harus dipokuskan oleh perusahaan dalam menentukan tingkat kepuasan pasien diantaranya:

- a. Kualitas produk
- b. Kualitas pelayanan
- c. Emosional
- d. Harga
- e. Biaya

### 3. Loyalitas Pasien

Variabel Loyalitas Pasien atau variabel terikat (Dependen)

Menurut teori (Griffin, 2005) mengatakan factor atau sikap yang di lakukan oleh pasien yang loyal, yaitu:

- a. Melakukan pembelian berulang
- b. Membeli antarlini produk dan jasa
- c. Mereferensikan kepada orang lain
- d. Menunjukkan kekebalan terhadap tarikan dari pesaing

## E. Operasionalisasi Variabel

**Tabel : 3.1 Operasionalisasi Variabel**

Variabel	Dimensi	Indikator	Sumber
<b>Kualitas Pelayanan</b>	Reliabiliti ( <i>reliability</i> )	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menepati janji yang telah dibuat dengan pasien</li> <li>2. Bersedia membantu pasien untuk menyelesaikan masalah</li> <li>3. Memberikan pelayanan sesuai keperluan pasien</li> <li>4. Memberikan layanan tepat waktu</li> <li>5. Klinik Memiliki basis data pasien dengan system computer</li> </ol>	(Kotler, 2013)
	Tanggap ( <i>responsiveness</i> )	<ol style="list-style-type: none"> <li>6. Karyawan enggan membantu Pasien ketika diperlukan</li> <li>7. Memberikan pelayanan dengan cermat</li> </ol>	
	Jaminan ( <i>assurance</i> )	<ol style="list-style-type: none"> <li>8. Karyawan bersikap sopan kepada Pasien</li> </ol>	
	Empati ( <i>empathy</i> )	<ol style="list-style-type: none"> <li>9. Karyawan melayani dengan ramah kepada setiap pasien</li> </ol>	
	Bukti fisik ( <i>tangibles</i> )	<ol style="list-style-type: none"> <li>10. Situs web memberikan informasi secara lengkap tentang klinik</li> </ol>	

Lanjutan

<b>Kepuasan Pasien</b>	Kualitas produk	11. Karyawan Klinik memberikan pelayanan dengan cara yang baik	(Kotler, 2013)
	Kualitas pelayanan	12. Petugas Kesehatan memahami prosedur pelayanan klinik yang benar. 13. Pelayanan klinik yang dilakukan secara benar dan adil	
	Emosional	14. Karyawan melayani pasien dengan ramah 15. karyawan Klinik memberikan pelayanan dengan penuh tanggung jawab	
	Harga	16. Klinik disesuaikan dengan kemampuan pasien	
	Biaya	17. Pasien dapat merasakan manfaat dari nilai tambah yang diberikan Klinik Pratama PKU Cangkringan	

<b>Loyalitas Pasien</b>	Melakukan pembelian berulang	18. Klinik membuat merasa seperti ada ikatan kekeluargaan 19. Klinik mampu menjalin hubungan yang baik dengan Pasien	(Griffin, 2005)
	Membeli antar lini produk dan jasa	20. Saya memilih berobat di Klinik Pratama PKU Cangkringan karena saya percaya Klinik mampu mengantarkan saya pada kesembuhan saya 21. Pelayanan yang di berikan sesuai dengan harapan dan keinginan saya	
	Mereferensikan kepada orang lain	22. Saya membela klinik ketika ada orang lain yang membicarakan hal buruk tentang Klinik 23. Saya bangga dapat mengajak orang lain untuk berobat ke Klinik Pratama PKU Cangkringan	
	Menunjukkan kekebalan terhadap tarikan dari pesaing	24. Saya punya komitmen untuk setia pada Klinik Pratama PKU Cangkringan karena saya mencintai di Klinik Pratama PKU Cangkringan 25. Saya aktif mengikuti kegiatan yang diadakan oleh organisasi yang bertujuan mempromosikan Klinik Pratama PKU Cangkringan	

## F. Uji Validitas & Reliabilitas

### 1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur salaslalu validnya tidaknya suatu instrumen peneliti, yaitu kuesioner. Suatu kuesioner dapat dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner dianggap mampu untuk mengungkapkan apa yang diukur oleh kuesioner tersebut. Uji validits dilakukan dengan

menggunakan *Confirmatory Factor Analysis* (CFA) dibantu dengan program AMOS. Butir-butir pertanyaan yang dinyatakan valid mempunyai *factor loading*  $\geq 0,5$ . (Ghozali, 2017)

## 2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan pengujian yang menunjukkan sejauh mana instrumen mampu mengungkapkan data dan konsisten dari alat ukur yang di gunakan, sehingga memberikan hasil yang sebenarnya. (Sakaran, uma, 2013). Untuk menguji reliabilitas ini menggunakan program AMOS. Indikator dikatakan reliabel jika nilai *Average Variance Extracted* (AVE)  $\geq 0,50$  dan *Construct Reliability* (CR)  $\geq 0,70$  (Ghozali, 2017). Untuk mengetahui nilai EVA dan CR dari masing-masing variable maka rumus yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$Variance\ Extracted = \frac{\sum Std.\ Loading^2}{\sum Std.\ Loading^2 + \sum \varepsilon_j}$$

$$Construct\ Reliability = \frac{(\sum Std.\ Loading)^2}{(\sum Std.\ Loading)^2 + \sum \varepsilon_j}$$

## G. Analisis Data

### 1. Analisis *Struktural Equation Modeling* (SEM)

Analisis data biasanya digunakan untuk menyederhanakan data kedalam bentuk yang lebih mudah dibaca dan diimplementasikan. Analisis dalam penelitian ini menggunakan analisis *Struktural Equation Modeling* (SEM) dengan program AMOS. Kelebihan SEM adalah dapat menganalisa multivariat secara bersamaan. Sedangkan tujuan penggunaan multivariat adalah untuk memperluas kemampuan dalam menjelaskan penelitian dan efisiensi statistik. (Ghozali, 2017)

### 2. Asumsi Penggunaan SEM

Ada beberapa persyaratan asumsi yang harus dipenuhi sebelum melakukan pengolahan SEM, antara lain:

#### a. Ukuran sampel

Ukuran sampel memberikan dasar untuk mengestimasi sampling error. Dengan model estimasi menggunakan *Maximum Likelihood* minimum diperlukan sampel 100-200 sampel. (Ghozali, 2017)

b. Uji Outliers

Outliers adalah observasi yang timbul dengan nilai-nilai ekstrim baik secara univariate maupun multivariate. Jika terjadi outliers maka data tersebut dapat dikeluarkan dari analisis. Outliers multivariate dilakukan dengan criteria jarak *mahalanobis distance* dimana  $p < 0,001$ . Apabila nilai *mahalanobis distance* lebih besar dari nilai mahalanobis pada table, maka data tersebut adalah multivariate outliers yang harus dilakukan. (Ghozali, 2017)

c. Uji Normalitas Data

Uji normalitas data diperuntukan untuk mengetahui normal tidaknya distribusi penelitian dari masing-masing variable. Jika distribusi data tidak normal maka hasil analisis dikhawatirkan menjadi bias. Data dikatakan normal pada tingkat signifikan 0,01 jika *Critikal Ratio* (CR), *skewenes* (kemiringan), atau CR *curtosis* (keruncingan) tidak lebih dari  $\pm 2,58$  (Ghozali, 2017)

### 3. Langkah pengujian SEM

#### a. Pengembangan Model

Langkah pertama dalam model SEM menentukan model persamaan struktural yang didasarkan pada hubungan kausalitas. Yang di maksud kausalitas adalah asumsi dimana perubahan yang terjadi pada variabel dapat mempengaruhi perubahan variabel yang lainnya. Kuatnya hubungan kausalitas diengaruhi oleh justifikasi suatu teori yang mendukung analisis. (Ghozali, 2017)

#### b. Menyusun diagram jalur (*Path diagram*)

Diagram jalur berguna dalam menunjukan jalur hubungan kausal antar variabel yang sedang diteliti, apabila hubungan kausal dari variabel ada yang tidak baik, maka dapat dibuat beberpa model yang nantinya diuji menggunakan SEM untuk mendapatkan model yang tepat. Konstruk yang dibangun dalam diagram path dapat dibedakan dalam dua kelompok menurut. (Ghozali, 2017)

1) Konstruk eksogen

Konstruk eksogen disebut sebagai variabel independen yang tidak diprediksi oleh variable lain.

2) Konstruk endogen

Konstruk endogen dapat memprediksi satu atau beberapa konstruk endogen lainnya, tetapi konstruk endogen hanya dapat berhubungan dengan konstruk endogen.

3) Memilih matrik input untuk analisis data dan estimasi model

a) Kolerasi : Matrik kolerasi mempunyai rentang yang sudah umum dan tertentu 0 sampai  $\pm 1$  dan karena itu memungkinkan untuk melakukan perbandingan yang langsung antara koefisien dalam model.

b) Matrik Kovarian : Matrik kovarian umumnya lebih banyak digunakan dalam penelitian mengenai hubungan, sebab *standard error* umumnya menunjukkan angka yang kurang akurat bila matrik korelasi digunakan sebagai input. Estimasi model dalam penelitian ini menggunakan analisis *Maximum Likelihood Estimation* (ML) karena jumlah sampel

yang digunakan dalam penelitian ini sesuai antara 100-200 sampel. (Ghozali, 2017)

#### 4) Identifikasi model

Masalah identifikasi model struktural sering dijumpai selama proses estimasi data berlangsung. Masalah identifikasi muncul karena ketidakmampuan model yang dikembangkan untuk menghasilkan estimasi yang unik. Masalah identifikasi dapat muncul melalui gejala-gejala sebagai berikut. (Ghozali, 2017)

- a) Nilai standar error untuk suatu koefisien adalah sangat besar.
- b) Program tidak mampu menghasilkan matrik informasi yang harusnya disajikan.
- c) Munculnya angka-angka varians error yang bersifat negative
- d) Munculnya kolerasi yang sangat tinggi antara koefisien estimasi yang didapat misalnya lebih dari 0,90.

### 5) Kriteria *Goodness Of fit* (GOF)

*Goodness of fit* adalah suatu uji kesesuaian yang dilakukan terhadap model yang digunakan dalam penelitian. Evaluasi ini berfungsi mengevaluasi data yang digunakan apakah sudah sesuai dengan asumsi SEM. Ada beberapa indeks kesesuaian yang dapat digunakan untuk menguji kelayakan suatu model penelitian. (Ghozali, 2017) adalah sebagai berikut:

#### a) X<sup>2</sup>-Uji *Chi Square Statistic*

Uji *Chi Square* sangat bergantung pada besarnya sampel yang digunakan, karena *Chi Square* sangat sensitive terhadap besarnya sampel yang digunakan. Dikatakan baik apabila nilai yang dihasilkan dari uji *Chi Square* kecil. Semakin kecil nilai *Chi Square* yang dihasilkan, maka semakin baik model yang digunakan. (Ghozali, 2017)

#### b) CMIN / DF

CMIN atau The minimum sampel discrepancy function merupakan salah satu indikator yang akan disajikan peneliti sebagai nilai pengukuran dari suatu

tingkat *fit*-nya sebuah model. Tingkat *fit* suatu model dapat diukur dengan membagi nilai *chi-squares* ( $X^2$ ) dengan *degree of freedom* (DF). Suatu model dapat dikatakan *acceptabel fit* terhadap data, jika nilai CMIN/ DF lebih kecil atau sama dengan 2,0 atau kurang dari 0,3. (Ghozali, 2017)

c) GFI (*Goodness of Fit Index*)

Indek kesesuaian (*fit index*) ini akan menghitung proporsi dari varian dalam matrik kovarian sampel yang dijelaskan oleh matriks kovarian populasi. GFI merupakan suatu ukuran non-statistical yang mempunyai rentang 0 (*poor fit*) sampai dengan 1,0 (*perfect fit*). Nilai yang tinggi dalam indeks ini menunjukkan sebuah *better fit*, sedangkan besaran nilai antara 0,80-0,90 adalah *marginal fit*. (Ghozali, 2017)

d) AGFI (*Adjusted Goodness Of Fit Index*)

AGFI adalah pengembangan model analisis GFI. AGFI maupun GFI kedua model analisis ini digunakan untuk memperhitungkan proporsi data tertimbang dari varian dalam sebuah matrik kovarian

sampel. Besaran AGFI yang di hasilkan sebesar 0,95 dapat ditarik sebagai tingkatan yang baik (*good overall model fit*), sedangkan nilai antara 0,90 – 0,95 menunjukkan tingkat yang cukup (*adequate fit*). (Ghozali, 2017)

e) CFI (*Comparative Fit Index*)

CFI yang baik memiliki rentang nilai sebesar 0-1, semakin mendekati 1 maka tingkat *fit* pada sebuah data dikatakan tinggi atau *a very good fit*. Untuk mengindikasikan suatu data *good fit* adalah 0,90. Dari indeks ini besarnya tidak dipengaruhi oleh ukuran sampel sehingga sangat baik untuk mengukur tingkat penerimaan sebuah model. (Ghozali, 2017)

f) TLI (*Tucker Lewis Index*)

TLI alat ukur alternatif *incremental fit index* yang membandingkan sebuah model yang di uji terhadap sebuah *baseline model*. Suatu model dapat diterima apabila nilai TLI dalam penelitian 0,90 dan nilai yang mendekat 1 menunjukkan model tersebut adalah *a very good fit*. (Ghozali, 2017)

g) NFI (*Normed Fit Indeks*)

NFI merupakan ukuran perbandingan antara *proposed* model dan *null* model. Nilai NFI akan bervariasi dari 0 (*nol fit at all*) sampai 1.0 (*perfect fit*). NFI tidak mempunyai nilai mutlak yang digunakan sebagai standar, akan tetapi pada umumnya direkomendasikan 0,90. (Ghozali, 2017)

h) IFI (*Incremental Fit Index*)

IFI sebuah indeks yang dapat digunakan untuk melihat *Goodness of fit* dari sebuah model penelitian. Nilai IFI 0,90 menunjukkan *good fit*, sedangkan nilai IFI 0,80 sampai 0,90 menunjukkan *marginal fit* (Ghozali, 2017)

i) RMSEA (*The Root Mean Square Error Of Approximation*)

RMSEA adalah uji yang digunakan untuk mengukur penyimpangan yang terjadi pada nilai suatu parameter model matriks kovarians populasinya. Standardized RMR mewakili nilai rata-rata seluruh residuals dan mempunyai rentang dari 0-1. Model yang mempunyai

kecocokan baik (*good fit*) akan mempunyai nilai *standardized RMR/ RMSR* 0,05. (Ghozali, 2017)

**Tabel 3.2 Indeks Pengujian Kelayakan Model**

NO	<i>Goodness of Fit Index</i>	<i>Cut Off Value</i>
1	<i>X<sup>2</sup> – Chi Square</i>	Diharapkan Kecil
2	<i>Significancy Probability</i>	$\geq 0,05$
3	CMIN/DF	$\leq 2,00$
4	GFI	$\geq 0,90$
5	AGFI	$\geq 0,90$
6	CFI	$\geq 0,90$
7	TLI	$\geq 0,90$
8	NFI	$\geq 0,90$
9	IFI	$\geq 0,90$
10	RMSEA	$\leq 0,08$
11	RMR	$\leq 0,05$

Sumber : (Ghozali, 2017)

#### 6) Uji Signifikasi Parameter

Keputusan signifikan atau tidaknya variabel indikator dapat dilakukan dengan membandingkan antara nilai *p-value* dengan tingkat signifikansi yang dipilih ( $\alpha$ ). Besarnya nilai  $\alpha$  biasanya sebesar 5% (0,05). Selain itu, tingkat signifikansi juga dilihat dari nilai CR (*Critical Ratio*). Jika nilai CR  $> 1,96$  maka variabel dikatakan signifikan dan jika tidak maka tidak signifikan, hal ini sama saja jika *p-value*  $< 0,05$  maka variabel indikator

dikatakan signifikan, sedangkan bila  $p\text{-value} \geq 0,05$  maka variabel indikator dikatakan tidak signifikan. (Ghozali, 2017)

#### 7) Interpretasi dan Modifikasi Model

Langkah terakhir dalam analisis SEM adalah menginterpretasikan model dan melakukan memodifikasi untuk model yang tidak memenuhi syarat. Sebelum melakukan memodifikasi terhadap model, hal yang terpenting yang harus diperhatikan bahwa segala modifikasi terhadap model (walaupun sangat sedikit) harus berdasarkan teori yang mendukung.

#### 8) Uji Sem dengan mediasi

Uji SEM dengan mediasi pada penelitian ini digunakan untuk menganalisis apakah variabel mediasi kepuasan pasien memiliki peran sebagai mediasi pengaruh variabel eksogen (Kualitas pelayanan) terhadap variabel endogen (loyalitas Pasien).

Model mediasi pada SEM dapat dilihat dari pengaruh langsung, tidak langsung dan pengaruh total. Dimana hubungan tersebut dapat diukur dari nilai faktor *loading*

*standard* masing-masing variabel pada *output standardized regression weights*. Setelah nilai dari pengaruh langsung dan tidak langsung diperoleh maka langkah selanjutnya membandingkan nilai dari kedua hubungan. Apabila hubungan tidak langsung lebih tinggi nilainya dari pada hubungan langsung, maka variabel mediasi memiliki pengaruh sebagai pemediasi pengaruh variabel eksogen terhadap variabel endogen yang digunakan dalam penelitian.

## **H. Tahapan Penelitian**

Tahapan dalam penelitian ini meliputi tiga tahap yaitu: tahap pra penelitian, tahap pelaksanaan penelitian dan tahap penulisan laporan.

### **1. Persiapan**

Pada tahap perencanaan ini terdiri atas pengajuan proposal penelitian kepada Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, proses perijinan ke Klinik Pratama PKU Muhammadiyah Cangrangan, Kegiatan selanjutnya dalam persiapan adalah membuat bahan-bahan pertanyaan untuk kegiatan wawancara,

sekaligus mempersiapkan waktu yang tepat untuk observasi dan menentukan topik-topik yang tepat untuk dokumentasi.

## 2. Pelaksanaan

Pada tahap pelaksanaan, peneliti mengumpulkan data dimulai dengan interview dilanjutkan dengan observasi dan didukung melalui dokumentasi data. Jika dalam pelaksanaan belum menemukan hasil penelitian, maka penelitian akan kembali dilakukan secara berulang.

## 3. Analisis Data dan Pelaporan

Pada tahap ini peneliti melakukan analisis data kualitatif yang sudah didapatkan dengan cara mereduksi, menyajikan, menyimpulkan, dan mengevaluasi hasil dari penelitian.

Selanjutnya di buat hasil laporan penelitian dan kesimpulan.

### **I. Etika Penelitian**

Untuk mendapatkan ijin penelitian di klinik tersebut, penelitian mengajukan ijin kepada klinik PKU Muhammadiyah Cangkringan,. Selanjutnya peneliti tetap memperhatikan masalah etika penelitian. Adapun masalah etika tersebut diantaranya:

1. *Informed Consent* (Lembar Persetujuan Responden)

Setiap responden diberikan informasi tentang tujuan penelitian, jika bersedia, responden harus menandatangani lembar persetujuan, dan jika menolak, maka peneliti tidak akan memaksa dan tetap menjunjung hak responden.

2. *Confidentiality* (Kerahasiaan)

Data responden yang telah terkumpul dijamin kerahasiaannya oleh peneliti dengan tidak mempublikasi data responden.

3. *Anonimity*, (tanpa nama)

Penggunaan subyek penelitian dengan cara tidak memberikan atau mencantumkan nama responden pada lembar kuesioner, tetapi hanya memberikan kode pada lembar kuesioner.

4. Asas Manfaat

Peneliti berusaha semampunya dalam memaksimalkan manfaat dari penelitian ini sehingga peneliti mencoba meminimalkan kerugian yang ada disebabkan penelitian ini.