

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Dan Rancangan Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. *Cross sectional* merupakan penelitian non eksperimental dalam mempelajari dinamika korelasi antara faktor-faktor risiko dengan efek, dengan cara pendekatan atau pengumpulan data sekaligus pada saat tertentu. Studi ini dilakukan dengan data yang hanya sekali dikumpulkan, mungkin selama periode hari, minggu, atau bulan, dalam rangka menjawab pertanyaan penelitian (Sugiyono, 2018). Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif, karena data-data penelitian berupa angka-angka dan disertai dengan kegiatan yang meliputi pengumpulan data dalam rangka menguji hipotesis atau menjawab pertanyaan yang menyangkut keadaan pada waktu yang sedang berjalan dari pokok suatu penelitian (Creswell, 2009).

B. Subjek Dan Obyek Penelitian

Penelitian ini dilakukan oleh peneliti dengan mengambil lokasi di rumah sakit Hidayah Boyolali dan yang menjadi subjek dari penelitian ini adalah pasien yang mendapat pelayanan kesehatan di rumah sakit Hidayah Boyolali. Dalam penelitian ini variabel yang akan di teliti adalah kualitas pelayanan, kepuasan pasien, dan loyalitas pasien.

C. Populasi, Sampel, dan Sampling

1. Populasi

Populasi adalah keseluruhan obyek penelitian atau obyek yang diteliti (Sugiyono, 2018). Dengan kata lain, populasi adalah kelompok yang diminati oleh peneliti, kelompok yang menjadi tujuan peneliti untuk menggeneralisasi hasil penelitian (Fraenkel and Wallen, 2009). Populasi yang diambil adalah seluruh pasien yang datang dan mendapatkan pelayanan di rumah sakit Hidayah Boyolali. Jumlah populasi rata-rata yang dihitung dalam tiga bulan terakhir adalah 1990 pasien.

2. Sampel dan Besar Sampel

Sampel merupakan obyek yang diteliti dan dianggap dapat mewakili dari populasi (Sugiyono, 2018). Sampel dalam penelitian adalah kelompok di mana informasi diperoleh (Fraenkel and Wallen, 2009). Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *non probability sampling*, dalam hal ini peneliti menggunakan *purposive sampling*, dimana pengambilan sampel dapat diperoleh atas dasar kriteria tertentu. Yaitu seluruh pasien yang memenuhi kriteria bisa langsung menjadi sampel. Hal tersebut dilakukan karena jumlah pasien yang mendapatkan pelayanan kesehatan di rumah sakit

Hidayah Boyolali sangat banyak, sehingga tidak mungkin peneliti untuk melakukan penelitian terhadap semua anggota populasi.

Jumlah sampel dalam penelitian ini menggunakan ukuran sampel dalam penelitian SEM (*structural equation modeling*) yaitu dalam kisaran antara 100 hingga 400. Model SEM yang berisi lima atau lebih sedikit konstruksi, dengan masing-masing lebih dari tiga item (variabel yang diamati) dapat diperkirakan memadai dengan menggunakan sampel sebesar 100 hingga 150 (Hair, 2014). Dalam penelitian ini menggunakan jumlah sampel sebesar 100 sampel.

D. Kriteria Inklusi Dan Eksklusi

1. Kriteria Inklusi

- a. Pasien yang mendapatkan pelayanan medis di rumah sakit Hidayah Boyolali dan telah menggunakan pelayanan lebih dari satu kali.
- b. Berumur 17 tahun keatas
- c. Apabila pasien dalam kondisi yang tidak memungkinkan seperti pasien geriatri, maka kuesioner yang diajukan dapat diisikan keluarganya yang bertanggung jawab dengan pelayanan perawatan pasien.

2. Kriteria eksklusi

- a. Pasien dengan umur dibawah 17 tahun
- b. Pasien dengan gangguan jiwa
- c. Pasien yang tidak bersedia untuk menjadi responden 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 ini adalah kuesioner.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan kuesioner untuk memperoleh data-data primer yang dibutuhkan. Kuesioner merupakan suatu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan memberikan seperangkat pertanyaan kepada responden untuk di jawab (Sugiyono, 2018). Data diperoleh melalui kuesioner yang merupakan jawaban dari responden terhadap pertanyaan yang dibuat tentang kualitas pelayanan, kepuasan, dan loyalitas pasien yang sebelumnya diberikan penjelasan dengan lengkap.

Jenis skala yang digunakan dalam kuesioner adalah Skala Likert yaitu metode yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiyono,

2018). Skala Likert telah dimodifikasi secara luas dan disesuaikan oleh para peneliti pemasaran sehingga definisinya saat ini bervariasi dari peneliti yang satu kepada peneliti yang lain. Sekarang modifikasi skala Likert diperluas dari lima pilihan yang asli menjadi enam pilihan bebas dengan deskripsi skala sangat setuju, setuju, agak setuju, agak tidak setuju, tidak setuju, dan sangat tidak setuju, atau tujuh pilihan bebas dengan deskripsi yang sama ditambah di tengah-tengah netral. Kuesioner penelitian ini menggunakan skala Likert yang sudah dimodifikasi yang diukur dalam 6 point skala, 1 = sangat tidak setuju, 2 = tidak setuju, 3 = agak tidak setuju, 4 = agak setuju, 5 = setuju, 6 = sangat setuju.

F. Variabel Penelitian

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini terbagi menjadi dua, yaitu variabel bebas dan variabel terikat.

1. Variabel Bebas

Variabel bebas (*independen / exogen*) dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan (X).

2. Variabel Terikat

Variabel terikat (*dependen / endogen*) dalam penelitian ini adalah kepuasan pasien (Y1) dan loyalitas Pasien (Y2).

G. Definisi Operasional

1. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah kesesuaian antara harapan pasien (pasien) pengguna layanan terhadap persepsi pasien (pasien) atas pelayanan kesehatan yang diberikan di rumah sakit Hidayah Boyolali yang diukur dengan dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*.

2. Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien adalah keadaan psikologis pasien yang melibatkan perasaan positif atau negatif atau sikap terhadap pengalaman mereka dan beberapa aspek tertentu dalam penyediaan pelayanan kesehatan yang diberikan di rumah sakit Hidayah Boyolali yang diukur dengan menilai kepuasan dengan dimensi fasilitas fisik, kinerja staf, pelayanan teknis dan medis, biaya.

3. Loyalitas Pasien

Loyalitas pasien adalah situasi dimana pasien bersikap positif terhadap produk layanan kesehatan yang diberikan di rumah sakit Hidayah Boyolali dan disertai pola pembelian yang berulang dan konsisten yang diukur dengan dimensi kepercayaan, komitmen psikologi, perubahan biaya, perilaku publisitas, kerjasama.

Tabel 3. 1 Definisi Operasional

Variabel	Definisi	Alat Ukur	Hasil Ukur
Kualitas pelayanan	Kesesuaian antara harapan pasien (pasien) pengguna layanan terhadap persepsi pasien (pasien) atas pelayanan kesehatan yang diberikan di rumah sakit Hidayah Boyolali yang diukur dengan dimensi <i>tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy.</i>	Kuesioner dengan skala Likert (1-6)	Skor masing-masing soal, dengan rincian: Nilai 1 = Sangat tidak setuju Nilai 2 = Tidak setuju Nilai 3 = Agak tidak setuju Nilai 4 = Agak setuju Nilai 5 = Setuju Nilai 6 = Sangat setuju
Kepuasan pasien	Keadaan psikologis pasien yang melibatkan perasaan positif atau negatif atau sikap terhadap pengalaman mereka dan beberapa aspek tertentu dalam penyediaan pelayanan kesehatan yang diberikan di rumah sakit Hidayah Boyolali yang diukur dengan menilai kepuasan dengan dimensi fasilitas fisik, kinerja staf, pelayanan teknis dan medis, biaya.	Kuesioner dengan skala Likert (1-6)	Skor masing-masing soal, dengan rincian: Nilai 1 = Sangat tidak setuju Nilai 2 = Tidak setuju Nilai 3 = Agak tidak setuju Nilai 4 = Agak setuju Nilai 5 = Setuju Nilai 6 = Sangat setuju
Loyalitas pasien	Situasi dimana pasien bersikap positif terhadap produk layanan kesehatan yang diberikan di rumah sakit Hidayah Boyolali dan disertai pola pembelian yang berulang dan konsisten	Kuesioner dengan skala Likert (1-6)	Skor masing-masing soal, dengan rincian: Nilai 1 = Sangat tidak setuju Nilai 2 = Tidak setuju Nilai 3 = Agak tidak setuju Nilai 4 = Agak setuju Nilai 5 = Setuju

Variabel	Definisi	Alat Ukur	Hasil Ukur
	yang diukur dengan dimensi kepercayaan, komitmen psikologi, perubahan biaya, perilaku publisitas, kerjasama.		Nilai 6 = Sangat setuju

H. Instrument Penelitian

1. Kuesioner tentang karakteristik responden, dengan pertanyaan yang berisi jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan, pekerjaan, pendapatan perbulan, berapa kali kunjungan ke rumah sakit.
2. Kuesioner kualitas pelayanan (X) yang memiliki dimensi sebagai berikut (Parasuraman et al., 1988) :
 - a. *Tangibles*: Fasilitas fisik, peralatan, dan penampilan personil.
 - b. *Reliability*: Kemampuan untuk melakukan pelayanan yang dijanjikan dan dapat diandalkan dan akurat.
 - c. *Responsiveness*: Kemauan untuk membantu pasien dan memberikan pelayanan yang cepat.
 - d. *Assurance* (termasuk kompetensi, kesopanan, kredibilitas, dan keamanan): Pengetahuan dan kesopanan karyawan dan kemampuan mereka untuk menginspirasi kepercayaan dan keyakinan.

- e. *Empathy* (termasuk akses, komunikasi, dan memahami pasien):
Perhatian dan perhatian individual yang perusahaan berikan kepada pasien.

Tabel 3. 2 Rincian instrument penelitian variabel kualitas pelayanan

No.	Indeks penilaian	Indikator	Nomor pada quesioner	Jumlah item
1	Dimensi berwujud (<i>tangibles</i>)	Fasilitas fisik, peralatan, dan penampilan personil.	1,2,3	3
2	Dimensi keandalan (<i>reliability</i>)	Kemampuan untuk melakukan pelayanan yang dijanjikan dan dapat diandalkan dan akurat.	4,5,6,7	4
3	Dimensi daya tanggap (<i>responsiveness</i>)	Kemauan untuk membantu pasien dan memberikan pelayanan yang cepat.	8,9,10,11	4
4	Dimensi kepastian (<i>assurance</i>)	Kompetensi, kesopanan, kredibilitas, dan keamanan (pengetahuan dan kesopanan karyawan dan kemampuan mereka untuk menginspirasi kepercayaan dan keyakinan).	12,13,14	3
5	Dimensi empati (<i>emphaty</i>)	Akses, komunikasi, dan memahami pasien (perhatian dan perhatian individual yang perusahaan berikan kepada pasien).	15,16,17	3

3. Kuesioner kepuasan pasiaen (Y1) yang memiliki dimensi sebagai berikut (Sadeh, 2017) :
- a. Kepuasan dengan fasilitas fisik.
 - b. Kepuasan dengan kinerja staf.
 - c. Kepuasan dengan pelayanan teknis dan medis.
 - d. Kepuasan dengan biaya.

**Tabel 3. 3 Rincian instrument penelitian variabel
kepuasan pasien**

No.	Indeks penilaian	Indikator	Nomor pada quesioner	Jumlah item
1		Kepuasan dengan fasilitas fisik.	1,2,3	3
2		Kepuasan dengan kinerja staf.	4,5,6,7	4
3	Kepuasan	Kepuasan dengan pelayanan teknis dan medis.	8,9,10,11,12	5
4		Kepuasan dengan biaya.	13,14,15	3

4. Kuesioner loyalitas pasiaen (Y2) yang memiliki dimensi sebagai berikut (Baloglu, 2002) :
- a. Kepercayaan (*trust*), aspek ini merupakan tanggapan kepercayaan pasien terhadap perusahaan.
 - b. Komitmen psikologi (*psychological commitment*), aspek ini merupakan komitmen psikologi pasien terhadap perusahaan.

- c. Perubahan biaya (*switching cost*), aspek ini merupakan tanggapan pasien tentang beban yang diterima ketika terjadi perubahan.
- d. Perilaku publisitas (*word of mouth*), aspek ini merupakan perilaku publisitas yang dilakukan oleh pasien terhadap perusahaan.
- e. Kerjasama (*cooperation*), aspek ini merupakan perilaku pasien yang menunjukkan sikap dapat bekerja sama dengan perusahaan.

Tabel 3. 4 Rincian instrument penelitian variabel loyalitas pasien

No.	Indeks penilaian	Indikator	Nomor pada questioner	Jumlah item
1	Kepercayaan (<i>trust</i>)	Tanggapan kepercayaan pasien terhadap perusahaan.	1,2,3,4	4
2	Komitmen Psikologi (<i>psychological commitment</i>)	Komitmen psikologi pasien terhadap perusahaan.	5,6,7,8,9	5
3	Perubahan biaya (<i>switching cost</i>)	Tanggapan pasien tentang beban yang diterima ketika terjadi perubahan.	10,11	2
4	Perilaku publisitas (<i>word of mouth</i>)	Perilaku publisitas yang dilakukan oleh pasien terhadap perusahaan.	12,13,14,15	4
5	Kerjasama (<i>cooperation</i>)	Perilaku pasien yang menunjukkan sikap dapat bekerja sama dengan perusahaan.	16,17,18	3

I. Uji Validitas Dan Reabilitas

Untuk Uji validitas dan reliabilitas dilakukan dengan melakukan pengujian *outer model* dalam model pengukuran menggunakan program *SmartPLS*. Hal ini merupakan uji persyaratan analisis, analisis dapat dilanjutkan ke uji *goodness of fit* dari model dan uji hipotesis apabila memenuhi syarat uji validitas dan uji reliabilitas sebagai berikut:

1. Uji validitas

- a. Uji validitas konvergen (*convergent validity*), yaitu dengan cara melihat nilai dari *loading factor* masing-masing indikator reflektif. *Loading factor* harus memiliki nilai diatas 0.50. Apabila ada nilai *loading factor* dibawah 0.50 maka harus dihapus dari analisis indikator tersebut (Haryono, 2017). Data secara rinci dapat dilihat pada output *Outer Loadings (Mean, STDEV, T-Values)*.
- b. Uji validitas diskriminan (*discriminant validity*) indikator refleksif dapat dilihat melalui tiga cara (Haryono, 2017):
 - 1) Hasil *cross loading* antara setiap blok indikator dengan konstruknya memiliki nilai *loading* lebih tinggi untuk setiap variabel laten yang diukur dibandingkan dengan indikator untuk variabel laten lainnya
 - 2) Membandingkan akar kuadrat dari *average variance extrated* (\sqrt{AVE}) untuk setiap konstruk dengan korelasi antara konstruk

dengan konstruk lainnya dalam model. Model memiliki *discriminant validity* yang cukup jika akar kuadrat dari *average variance extracted* (\sqrt{AVE}) untuk setiap konstruk lebih besar daripada korelasi antar variabel laten lainnya.

- 3) Melihat nilai AVE, nilai *average variance extracted* (AVE) harus > 0.50 .

2. Uji reliabilitas

Uji reliabilitas konstruk diukur dengan menggunakan dua kriteria yaitu *composite reliability* dan *cronbach alpha* dari blok indikator yang mengukur konstruk. Kontruk dinyatakan reliabel apabila nilai *composite reliability* maupun *cronbach alpha* > 0.70 (Haryono, 2017).

J. Analisis Data

Analisis data pada penelitian ini menggunakan metode SEM (*structural equation modeling*) yang merupakan kelanjutan dari analisis jalur (*path analysis*) dan regresi berganda yang sama-sama merupakan bentuk analisis multivariat. Metode SEM dapat digunakan untuk menganalisis penelitian yang memiliki beberapa variabel *independen*, *dependen*, *moderating*, *intervening* secara parsial dan simultan untuk memperoleh gambaran yang komprehensif mengenai keseluruhan model. Metode statistik ini memberikan perkiraan perhitungan dari kekuatan hubungan hipotesis diantara variabel dalam sebuah model teoritis, baik

langsung atau melalui variabel antara (*intervening* atau *moderating*) (Haryono, 2017). Dengan SEM dapat menguji secara bersama-sama :

1. Model struktural: Hubungan antara konstruk independen dengan dependen
2. Model measurement: Hubungan (nilai *loading*) antar indikator dengan konstruk (laten)

Dengan digabungkannya pengujian model structural dengan pengukuran tersebut memungkinkan peneliti untuk :

1. Menguji kesalahan pengukuran (*measurement error*) sebagai bagian yang tidak terpisahkan dari SEM
2. Melakukan analisis faktor bersamaan dengan pengujian hipotesis.

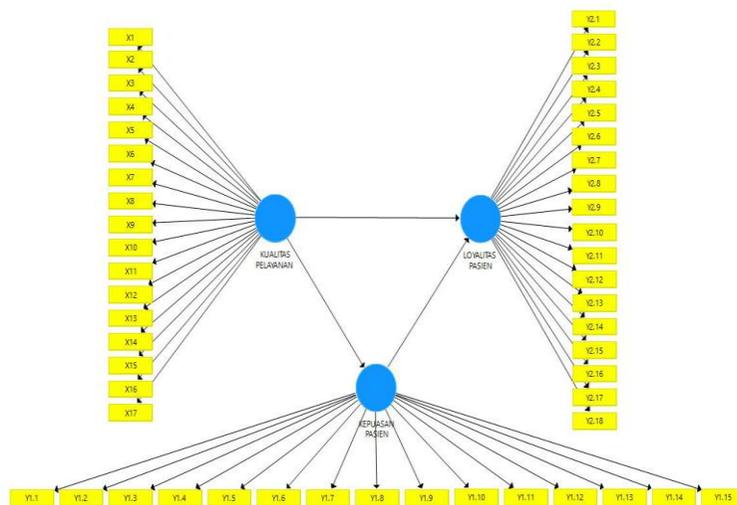
Penelitian ini dilakukan menggunakan teknik PLS (*Partial Least Square*) dengan *software smart partial least square (SmartPLS)*. Model hubungan variabel laten dalam PLS yang terdiri dari tiga jenis ukuran (Haryono, 2017):

1. *Inner model* atau model struktural, menggambarkan hubungan antara variabel laten berdasarkan pada *substantive theory* (menjelaskan fenomena penting suatu disiplin ilmu). Variabel laten adalah variabel yang tidak dapat "diamati" secara langsung namun harus dikonstruksi sedemikian rupa dari berbagai indikator.

2. *Outer model*, mendefinisikan bagaimana setiap blok indikator berhubungan dengan variabel laten yang dibentuknya
3. *Weight relation*, Inner dan outer model memberikan spesifikasi yang diakui pada estimasi nilai dari variabel laten dalam logaritma PLS.

Evaluasi Model Struktural / *Inner model*

Model struktural atau *inne model* dievaluasi dengan melihat persentase *variance* yang dijelaskan, yaitu dengan melihat nilai dari analisis *R square* (R^2) yang merupakan uji *goodness of fit* dari model. Hasil pengujian hipotesis dapat dilihat pada nilai T statistik atau *P Value* pada *path coefficient* (*Mean*, *STDEV*, *T-Values*) dari hasil *output* analisis *bootstrapping*, dimana indikator dikatakan valid bila memiliki nilai T statistik ≥ 1.96 atau *P Value* ≤ 0.05 (Haryono, 2017).



Gambar 3. 1 Model persamaan struktural *inner model* dan *outer model*

K. Tahapan Penelitian

Pelaksanaan penelitian dilakukan dalam tiga tahap, sebagai berikut :

1. Tahap pra penelitian

- a. Pengurusan surat ijin penelitian.
- b. Pengurusan *Ethical clearance*.

2. Tahap penelitian

- a. Pemberian kuesioner kepada sampel yang telah mendapatkan pelayanan di rumah sakit Hidayah Boyolali.
- b. Pengisian inform consent sebagai tanda persetujuan untuk dijadikan sampel penelitian.
- c. Pengisian kuesioner oleh sampel penelitian.

3. Tahap akhir

- a. Menganalisis data yang diperoleh dari penelitian.
- b. Membuat pembahasan dan kesimpulan.

L. Etika Penelitian

Sebelum penelitian dilaksanakan, peneliti mengajukan ijin kepada direktur rumah sakit Hidayah Boyolali untuk mendapatkan ijin penelitian di rumah sakit tersebut. Setelah mendapatkan ijin selanjutnya peneliti membagikan kuesioner kepada responden dengan tetap menekankan masalah etika yang meliputi:

1. *Informed consent*, yaitu peneliti menjelaskan maksud dari penelitian dan dampak yang mungkin terjadi selama dan sesudah pengumpulan data.
2. *Anonimity*, yaitu untuk menjaga kerahasiaan subyek, maka lembar pengumpulan data penelitian tidak dicantumkan nama tetapi diberi nomor kode, dan hanya diketahui oleh peneliti.
3. *Confidentiality*, yaitu peneliti menjamin keharasiaan informasi yang diperoleh dari responden.