

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian causal, yaitu bertujuan menguji hubungan sebab akibat yang diteliti. Penelitian ini mempelajari dinamika hubungan atau jorelasi antar faktor-faktor resiko dengan dampak, pendekatan yang dilakukan adalah dengan observasi atau pengumpulan data sekaligus pada kondisi tertentu (Notoatmodjo,2002).

B. Pengukuran Variabel

Pengukuran variabel penelitian didefinisikan sebagai berikut:

1. Keputusan Berobat Ulang

Hellier (2003) menyatakan bahwa niat pembelian kembali menunjukkan keinginan pelanggan untuk membeli secara terus menerus dari perusahaan yang sama sesuai dengan kebutuhan. Yi dan La (2004) menyatakan pembelian diukur dengan skala Likert berdasarkan:

- a. Kesetiaan pelanggan
- b. Keterikatan
- c. Komitmen pelanggan
- d. Merekomendasikan kepada pelanggan lainnya

2. Kepuasan Pasien

Mano dan Oliver (1993) menyatakan bahwa kepuasan merupakan respon emosional konsumen terhadap pembelian suatu produk. Respon ini dapat

dipengaruhi oleh kinerja produk dan juga harga dari suatu produk. Hallowell (1996) menyatakan bahwa kepuasan pasien dapat diukur dengan skala Likert berdasarkan:

- a. Indikator kualitas pelayanan
- b. Harga yang dipersepsikan
3. Biaya Berobat

Monroe (1990) menyatakan bahwa harga adalah pengorbanan ekonomis yang dilakukan pelanggan untuk memperoleh produk atau jasa. Selain itu, harga merupakan salah satu faktor penting bagi konsumen dalam mengambil keputusan untuk melakukan transaksi atau tidak. Oliver dan Swan (1989) menyatakan bahwa biaya berobat dapat diukur dengan skala Likert berdasarkan:

- a. Kualitas produk
- b. Harga yang relatif murah bagi pasien
4. Kualitas Pelayanan

Menurut Zeithaml dan Bitner (2008) kualitas merupakan penampilan produk yang ditawarkan atau kinerja yang dihasilkan merupakan bagian utama dari strategi yang dilakukan perusahaan dalam rangka meraih keunggulan berkesinambungan, baik sebagai pemimpin pasar maupun inovator pasar.

Abdullah, (2011) menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang dirasakan dapat diukur dengan skala Likert dengan indikator yaitu:

- a. Pelayanan yang dapat diandalkan
- b. Kepastian kerahasiaan pasien
- c. Profesionalisme petugas
- d. Simpati ketika berhadapan dengan pasien

C. Teknik Analisis

1. Pengujian Instrumen Penelitian

a. Uji Validitas

Uji validitas adalah alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data. Valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur (Sugiyono, 2003). Neuman (2006) menyatakan bahwa model penelitian yang merupakan variabel yang diturunkan dari berbagai teori, menggunakan pengukuran yang sesuai yaitu validitas konstruk. Pengujian validitas kuesioner sesuai untuk validitas konstruk yang dapat dinyatakan valid jika memiliki factor loading $\geq 0,4$ dan terekstrak sempurna pada faktor yang sama.

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui apakah butir-butir kuesioner mampu mengukur apa yang seharusnya diukur. Oleh karena konstruk-konstruk dalam penelitian ini merupakan konstruk keprilakuan, maka uji validitas kuesioner menggunakan metode analisis faktor. Validitas kuesioner diketahui dengan melihat nilai *loading factor*nya dalam tabel *Rotated component matrix*. Butir-butir kuesioner dalam satu variabel dinyatakan valid bila mempunyai *factor loading* lebih besar dari 0,4 dan tidak mempunyai nilai ganda (*cross loading*) dalam faktor (kolom) yang ada, dan terekstrak sempurna (mempunyai korelasi tinggi satu sama lain) dalam satu kolom. Hasil uji validitas disajikan dalam tabel 3.1.

Tabel 1 Hasil Uji Validitas Kuesioner

Butir Kuesioner	Loading Factor	Keterangan
KBU1	0,846	Valid
KBU2	0,893	Valid
KBU3	0,834	Valid
KBU4	0,816	Valid
KP1	0,910	Valid
KP2	0,923	Valid
BB1	0,953	Valid
BB2	0,936	Valid
KPE1	0,939	Valid
KPE2	0,918	Valid
KPE3	0,967	Valid
KPE4	0,970	Valid

Sumber: Data primer yang diolah, 2019

Berdasarkan pada Tabel 1 diatas menunjukkan bahwa 12 item kuesioner tersebut dinyatakan valid. Prinsip uji validitas menggunakan analisis faktor adalah jika item kuesioner dikatakan valid apabila mempunyai *loading faktor* lebih dari 0,4 serta tidak ada yang mempunyai nilai ganda (*cross loading*) dalam kolom yang ada. Dalam penelitian ini tidak ada indikator kuesioner yang dihilangkan karena indikator kuesioner sudah valid dan tidak mempunyai nilai ganda.

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten bila diukur beberapa kali dengan menggunakan alat ukur yang sama. Penelitian memerlukan data yang betul-betul valid dan reliabel. Maka kuesioner sebelum digunakan sebagai data penelitian primer, diujicobakan ke sampel uji coba penelitian terlebih dahulu. Uji coba ini dilakukan untuk memperoleh bukti sejauh mana ketepatan dan kecermatan alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya. Pertanyaan dikatakan reliabel apabila jawaban

seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Zulganef, 2006). Nilai koefisiensi *Cronbach alpha* yang baik adalah $\geq 0,6$ (Sugiyono, 2003).

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui apakah suatu butir kuesioner konsisten dari waktu ke waktu dalam mengukur suatu variabel. Reliabilitas kuesioner diuji dengan menggunakan metode *Cronbach Alpha* (α). Reliabilitas butir kuesioner diketahui dari koefisien Alpha (α) nya. Bila nilai α lebih besar dari 0,6 maka butir kuesioner dapat dinyatakan reliabel. Sebaliknya bila nilai α lebih kecil dari 0,6 maka butir kuesioner dinyatakan tidak reliabel. Hasil uji reliabilitas disajikan dalam Tabel 2 berikut.

Tabel 2 Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner

Variabel	Koefisien Alpha α	Keterangan
Keputusan Berobat Ulang (KBU)	0,885	Reliabel
Kepuasan Pasien (KP)	0,912	Reliabel
Biaya Berobat (BB)	0,878	Reliabel
Kualitas Pelayanan (KPE)	0,964	Reliabel

Sumber: Data primer yang diolah, 2019

Berdasarkan dari Tabel 2 menunjukkan bahwa semua variabel penelitian yang digunakan dalam kuesioner mempunyai nilai reliabilitas lebih besar dari 0,6 sehingga dapat disimpulkan kuesioner tersebut reliabel digunakan untuk mengambil data.

2. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan pemodelan persamaan struktural (*structural equation modeling*). SEM merupakan kombinasi antaran analisis faktor dan persamaan simultan (Ghozali, 2005). Uji SEM

dioperasikan melalui program AMOS (*Analysis of Moment Structural*). Ada beberapa asumsi yang harus diperhatikan sebelum menggunakan pengujian model struktural dengan pendekatan SEM, antara lain: kecukupan sampel, normalitas data, keberadaan outlier dan kriteria *Goodness of Fit*.

a. Asumsi Kecukupan Sampel

Ukuran sampel sebesar 200 responden sesuai dengan factor loading dalam skor validitas instrumen penelitian (Hair , 2016).

1) Asumsi Normalitas

Apabila model diestimasi dengan teknik *maximum likelihood* maka perlu penggunaan asumsi normalitas yang dapat diketahui dari nilai skewness dan curtosisnya. Bila nilai *critical ratio* (C.R) lebih besar dari nilai kritis maka dapat diduga bahwa distribusi tidak normal. Nilai kritis ditentukan berdasarkan taraf signifikansi 0,01 yaitu sebesar 2,58.

2) Asumsi *Outlier*

Asumsi *outlier* merupakan karakteristik unik data yang terlihat berbeda jauh dari observasi-observasi lainnya dan muncul dalam bentuk nilai ekstrim. Keberadaan *outlier* dapat diuji dengan statistik chi-square (x^2) terhadap nilai *distance square* pada taraf signifikansi 0,01 dengan *degree of freedom* sebesar jumlah indikator yang diteliti.

3) Kriteria *Goodness of Fit*

Dalam analisis SEM, digunakan berbagai indikator kesesuaian (*Fit Index*) yang berfungsi untuk mengukur derajat kesesuaian antara model dengan data

yang digunakan (Ferdinand, 2002). Indikator-indikator tersebut disajikan dalam Tabel 3 sebagai berikut:

Tabel 3 Kriteria Goodness of Fit

No	Fit Index	Output Nilai
1	<i>Chi square</i>	Diharapkan kecil
2	<i>Goodness of Fit Index</i>	$\geq 0,90$
3	<i>Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA)</i>	$\leq 0,80$
4	<i>Adjusted Goodness of Fit Index (AGFI)</i>	$\geq 0,90$
5	<i>Tucker Lewis Index (TLI)</i>	$\geq 0,90$
6	<i>Normed Fit Index (NFI)</i>	$\geq 0,90$
7	<i>Comperative Fit Index (CFI)</i>	$\geq 0,90$
8	<i>Normed Chi Square (CMIN/DF)</i>	$\leq 2,00$
9	<i>Root Mean Square Residual (RMR)</i>	$\leq 0,03$

Penjelasan dari masing-masing kriteria *Goodness of Fit* tersebut sebagai berikut:

- a) *Chi Square*. Alat uji fundamental untuk mengukur *overall fit* adalah *likelihood ratio chi square statistic*. Model dikategorikan baik jika mempunyai $\chi^2 = 0$ yang berarti tidak ada perbedaan. Taraf signifikansi penerimaan yang direkomendasikan adalah apabila $\alpha \geq 0,05$ yang berarti matrik input sebenarnya diprediksi tidak berbeda secara signifikan.
- b) *Goodness of Fit Index (GFI)*. Index ini mencerminkan tingkat kesesuaian model secara keseluruhan yang dihitung dari residual kuadrat yang diprediksi dibandingkan dengan data yang sebenarnya. Nilai GFI biasanya antara 0 dan 1. Semakin mendekati semakin baik. Hal ini mengindikasikan model yang diuji memiliki kesesuaian yang baik. Nilai GFI dikatakan baik jika $\geq 0,90$.

- c) *Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA)*. RMSEA adalah index pengukuran yang tidak dipengaruhi oleh besarnya sampel, sehingga biasanya index pengukuran yang tidak dipengaruhi oleh besarnya sampel, sehingga biasanya index ini digunakan untuk mengukur *fit model* pada jumlah sampel besar. Persyaratan nilai RMSEA yang diminta adalah lebih kecil atau sama dengan 0,08.
- d) *Adjusted Goodness of Fit Index (AGFI)*. AGFI adalah pengembangan dari GFI yang disesuaikan dengan *degree of freedom* yang tersedia untuk menguji diterima tidaknya model. Tingkat penerimaan yang direkomendasikan adalah lebih besar atau sama dengan 0,90.
- e) *Tucker Lewis Index (TLI)*. *Tucker Lewis Index* merupakan alternative incremental index yang membandingkan sebuah model yang diuji dengan baseline model. *Tucker Lewis Index* merupakan fit index yang kurang dipengaruhi oleh ukuran sampel. Nilai yang diterima sebagai acuan untuk direkomendasikan sebuah model yaitu $\geq 0,90$.
- f) *Normed Fit Index (NFI)*. NFI adalah ukuran perbandingan antara proposed model dan null model. Nilai NFI bervariasi dari 0 sampai 1. Nilai yang direkomendasikan adalah lebih besar atau sama dengan 0,90.
- g) *Comparative Fit Index (CFI)*. *Comparative Fit Index* merupakan index kesesuaian yang membandingkan model yang diuji dengan null model. Index ini dikatakan baik untuk mengukur sebuah model karena tidak dipengaruhi oleh ukuran sampel (Hair, 2006). Index ini mengindikasikan

bahwa model yang diuji memiliki kesesuaian yang baik apabila CFI lebih besar atau sama dengan 0,90.

- h) *Normed Chi Square*. *Normed Chi Square* merupakan ukuran yang diperoleh dari hasil bagi *chi square* dengan *degree of freedom*. Nilai CMIN/DF yang direkomendasikan adalah lebih kecil atau sama dengan 2,0.
- i) *Root Mean Square Residual*. RMR merupakan residual rata-rata antara matriks (korelasi dan kovarian) teramati dan hasil estimasi. Nilai RMR yang bisa diterima adalah lebih kecil dari 0,03.

D. Populasi, Sampel, dan Teknik Penyampelan

1. Populasi dan Sampel

Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang memiliki kualitas dan suatu karakteristik tertentu dan ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiono,2007). Pada penelitian ini populasi yang diambil adalah pasien baik rawat jalan dan rawat inap dengan status pasien non BPJS yang mendapatkan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Bhayangkara Kota Bengkulu.

Sampel adalah sebagian dan jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiono,2007). Sampel pada penelitian ini adalah pasien rawat jalan dan rawat inap yang memenuhi kriteria yaitu, pasien non BPJS yang mendapatkan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Bhayangkara Kota Bengkulu.

Hair (2006) memberikan pedoman penentuan ukuran sampel berdasarkan besaran *factor loading* dalam penentuan validitas item kuesioner. Dalam penelitian ini, sebuah item kuesioner dikatakan valid bila mempunyai factor loading sebesar 0,4. Ukuran sampel sesuai dengan factor loading disajikan didalam Tabel 4.

Tabel 4 Ukuran Sampel Berdasarkan Nilai *Factor Loading*

<i>Factor Loading</i>	Ukuran Sampel
0.30	350
0.35	250
0.40	200
0.45	150
0.50	120
0.55	100
0.60	85
0.65	70
0.70	60
0.75	50

Sumber: Hair (2006)

Berdasarkan pedoman di atas, bila *factor loading* yang digunakan sebesar 0,4 maka jumlah responden minimal yang akan diambil dalam penelitian ini adalah 200 responden.

2. Teknik Penyampelan

Teknik penyampelan adalah teknik pengambilan sampel untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian, terdapat berbagai teknik sampling yang digunakan. Pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan desain non probability sampling dimana pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk

dipilih menjadi sampel (Sugiyono, 2013). Teknik penyampelan yang digunakan adalah teknik penyampelan purposive dimana sampling purposive adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Teknik penelitian ini menggunakan pemodelan persamaan struktural (*Structural Equation Modeling-SEM*) sebagai teknik analisis data. Oleh karena itu penentuan ukuran sampelnya didasarkan pada tatacara penentuan sampel untuk SEM.

E. Sumber Data

Data primer adalah sumber data yang akan digunakan dalam penelitian ini. Data primer merupakan sumber data yang langsung diberikan kepada pengumpul data (Sugiyono, 2013). Dalam penelitian ini, data primer diperoleh dari responden yang berobat kembali di Rumah Sakit Bhayangkara Bengkulu. Cara ini dilakukan peneliti dengan menyediakan daftar pertanyaan mengenai obyek yang diteliti kepada responden sebanyak jumlah sampel. Penentuan nilai untuk setiap pertanyaan menggunakan skala Likert.

Penelitian mengenai fenomena sosial ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti yang selanjutnya disebut variabel penelitian. Indikator pada variabel penelitian ini akan diukur dengan skala Likert. Kemudian indikator tersebut akan dijadikan sebagai titik tolak ukur untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan.

Jawaban setiap item instrumen yang di deskripsikan dengan skala Likert akan mempunyai gradasi masing-masing dari sangat positif sampai sangat negatif, yang dapat berupa kata-kata antara lain:

1. Sangat setuju (5)

2. Setuju (4)
3. Cukup setuju (3)
4. Tidak setuju (2)
5. Sangat tidak setuju (1)

Instrumen penelitian menggunakan skala Likert yang dapat dibuat dalam bentuk checklist atau pilihan ganda (Sugiyono, 2013).