

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Desain Penelitian**

Penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif kausal. Penelitian kuantitatif kausal adalah penelitian pendekatan ilmiah terhadap pengambilan keputusan manajerial dan ekonomi yang bertujuan untuk mendapatkan bukti hubungan sebab akibat atau pengaruh antar variabel yang diteliti. Peneliti mengamati konsekuensi yang timbul dan menelusuri kembali fakta secara masuk akal sebagai faktor-faktor penyebabnya. Desain penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data dan survei. Metode survei adalah bentuk teknik penelitian dimana informasi dikumpulkan dari sejumlah sampel melalui pertanyaan-pertanyaan. Penelitian ini dilakukan di RSUD dr. Soehadi Prijonegoro Sragen dengan populasi pasien yang non BPJS sebanyak 200 orang.

#### **B. Definisi dan Pengukuran Variabel**

Upaya mengukur variabel penelitian, setiap variabel didefinisikan sebagai berikut :

##### **1. Citra Rumah Sakit**

Citra rumah sakit adalah kesan secara umum yang tertinggal dibenak pasien sebagai hasil dari kumpulan ide, perasaan, sikap, dan pengalaman dalam ingatan (Kotler, 2009). Citra rumah sakit diukur

dengan skala *likert* berdasarkan indikator: (1) Kualitas layanan rumah sakit, (2) fasilitas yang baik, (3) lingkungan yang nyaman, (4) sikap pegawai rumah sakit, (5) peralatan medis yang canggih, (6) pengalaman masa lalu, dan (7) komunikasi getok tular (Kim *et al.*,2008).

## **2. Kepuasan Pasien**

Kepuasan didefinisikan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul dari membandingkan kinerja dipersepsikan dengan harapan atas sebuah produk/jasa (Kotler dan Keller, 2009, h.164). Hubungan dibangun atas dasar komitmen bersama. Kepercayaan dan kepuasan pelanggan rumah sakit dapat dicapai bila rumah sakit dapat membangun hubungan sehingga dapat memenuhi harapan pasien. Kepuasan pasien diukur dengan skala likert berdasarkan indikator : (1) pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit, (2) sarana kesehatan yang ada di rumah sakit tersebut, (3) perawatan yang diberikan oleh rumah sakit tersebut.

## **3. Kesetiaan Pasien**

Kesetiaan pasien dapat didefinisikan sebagai komitmen yang dipegang secara mendalam oleh pasien terhadap suatu rumah sakit untuk berobat ulang pada rumah sakit tersebut di masa yang akan datang, tanpa pengaruh dari rumah sakit lain yang dapat menyebabkan beralihnya perilaku (Oliver,1999). Kesetiaan pasien dalam penelitian ini diukur dengan indikator: (1) pasien yang berobat ditempat yang sama, (2) pasien yang mereferensikan tempat berobat kepada orang lain, dan (3) pasien yang tidak dapat dipengaruhi oleh pihak lain untuk pindah tempat berobat. Skala pengukuran yang digunakan adalah skala likert.

## C. Pengujian Instrumen Penelitian

### 1. Uji Validitas

Validitas mempunyai makna “sebenarnya” (*truthfull*), Dalam suatu skala yang valid, tingkat perbedaan dalam skor skala pengukuran mencerminkan perbedaan yang sesungguhnya diantara obyek-obyek yang diukur (Neuman, 2006:192). Suatu alat ukur dikatakan valid bila mampu mengukur apa yang hendak diukur. Pengujian validitas kuisisioner yang sesuai untuk validitas konstruk adalah dengan metode analisis faktor (Neuman,2006:540). Item pertanyaan dikatakan valid jika memiliki faktor loading 0,4. Hasil uji validitas ditampilkan dalam Tabel 1.

**Tabel 1. Hasil uji validitas sampel**

Butir kuesioner	Hasil uji validitas	<i>Loading factor</i>	Keterangan
		Minimal	
CRS1	0,886	0,4	Valid
CRS2	0,838	0,4	Valid
CRS3	0,946	0,4	Valid
CRS4	0,928	0,4	Valid
CRS5	0,844	0,4	Valid
CRS6	0,839	0,4	Valid
CRS7	0,816	0,4	Valid
KP1	0,828	0,4	Valid
KP2	0,815	0,4	Valid
KP3	0,798	0,4	Valid
KS1	0,847	0,4	Valid
KS2	0,859	0,4	Valid
KS3	0,792	0,4	Valid

Sumber : data primer yang telah diolah, 2019

Tabel 1 menampilkan butir-butir kuesioner tersebut mempunyai bobot faktor (*loading factor*) lebih besar dari 0,4 dan mengumpul pada faktor yang

sama, yang mengindikasikan setiap indikator dari setiap variabel berkorelasi erat satu sama lain dalam satu variabel.

## 2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas mempunyai makna ketergantungan (*dependability*) dan konsistensi. Instrumen yang reliabel tetap bekerja dengan baik dalam waktu yang berbeda dan dalam kondisi yang berbeda pula (Neuman, 2006:188). Pengujian reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan metode *Cronbach alpha*. Reliabilitas suatu skala pengukuran ditunjukkan dengan koefisien alpha. Koefisien alpha bervariasi dari 0 sampai 1. Koefisien alpha lebih atau sama dengan 0,6 mengindikasikan konsistensi internal yang memuaskan. Hasil uji reliabilitas ditampilkan dalam Tabel 2.

**Tabel 2. Hasil uji reliabilitas**

Butir kuesioner	Hasil uji reabilitas	Nilai Cronbach Alpha	Keterangan
Citra Rumah Sakit	0,947	0,60	Reliabel
Kepuasan Pasien	0,744	0,60	Reliabel
Kesetiaan Pasien	0,781	0,60	Reliabel

Sumber : data primer yang telah diolah, 2019

Tabel 2 menampilkan hasil pengujian reliabilitas ditunjukkan bahwa semua variabel yang digunakan reliabel (handal) untuk pengambilan data. Hal ini terlihat bahwa semua variabel mempunyai nilai *Cronbach alpha* yang lebih besar dari 0.60.

## D. Populasi, Sampel, dan Teknik Penyampelan

### 1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas subjek yang mempunyai karakteristik tertentu untuk dianalisis dan ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang berobat di RSUD dr. Soehadi Prijonegoro Sragen dan bukan merupakan pasien BPJS yang berjumlah 200 responden.

### 2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah an karakteristik yang dimiliki oleh populasi (Sugiyono, 2015). Sampel dianggap sebagai perwakilan dari populasi yang hasilnya mewakili seluruh permasalahan yang diteliti. Ukuran dan keragaman sampel menjadi penentu baik atau tidaknya sampel yang diambil. Ukuran sampel yang digunakan dalam penelitian ini ditentukan berdasarkan bobot faktor *loading* item kuesioner. Ukuran sampel berdasarkan bobot sampel ditentukan berdasarkan Tabel 3.

**Tabel 3. Pedoman Ukuran Sampel Sesuai Factor Loading**

Factor Loading	Sample size needed for signification
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 *et al.*, (2006)

Bobot faktor minimal dari suatu item kuesioner minimal sebesar 0,4 . Bila bobot faktor ditentukan sebesar 0,4 maka terlihat ukuran sampel yang disarankan adalah 200 responden (Hair *et al.*,2006).

### **3. Teknik Penyampelan**

Pengambilan sampel dalam penelitian ini dengan menggunakan desain *non probability* sampling dimana setiap unsur dalam populasi tidak memiliki kesempatan atau peluang yang sama untuk dipilih sebagai sampel (Rosmawati, 2012). Teknik penyampelan yang digunakan adalah *purposive sampling* yakni pemilihan sampel dengan kriteria tertentu, yaitu pasien rawat jalan RSUD dr. Soehadi Prijonegoro Sragen yang non BPJS.

### **E. Metode Pengumpulan Data**

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dengan cara mengisi kuesioner. Kuesioner berisi tentang pertanyaan formal yang digunakan untuk mendapatkan informasi dari responden yang dituju. Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah pertanyaan tertutup yaitu alternatif jawabannya telah tersedia dalam pengukuran variabel-variabel yang diteliti. Skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala likert lima poin. Likert 1-5 yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

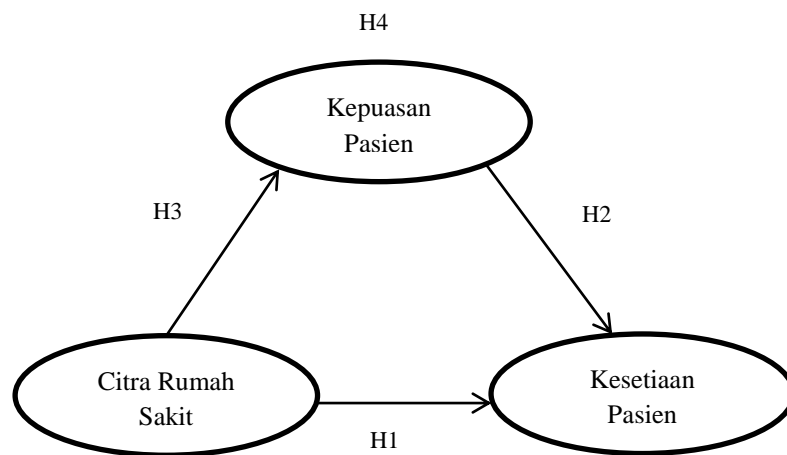
1. Sangat Tidak Setuju (STS)
2. Tidak Setuju (TS)
3. Cukup Setuju (CS)

4. Setuju (S)
5. Sangat Setuju (SS)

## F. Analisis Data

### Metode Analisis Regresi Mediasi

Model regresi dengan mediasi ini, kesetiaan pasien dipengaruhi secara langsung oleh: 1) kepuasan pasien, 2) citra rumah sakit melalui mediasi kesetiaan pasien. Model regresi dengan variabel mediasi (M) dalam Gambar 2.



**Gambar 1. Metode Regresi dengan Mediasi**

Ada empat persamaan regresi yang bisa dibentuk:

1.  $KS = \beta_0 + \beta_1 (CRS)$
2.  $KP = \beta_0 + \beta_1 (CRS)$
3.  $KS = \beta_0 + \beta_2 (KP)$
4.  $KS = \beta_0 + \beta_1 (CRS) + \beta_2 (KP)$

Keterangan :

CRS = Citra Rumah Sakit

KS = Kesetiaan Pasien

KP = Kepuasan Pasien

Variabel kepuasan pasien memediasi pengaruh citra rumah sakit dan citra rumah sakit bila:

1. Citra rumah sakit berpengaruh signifikan terhadap kesetiaan pasien.
2. Citra rumah sakit berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.
3. Kepuasan pasien berpengaruh terhadap kesetiaan pasien.
4. Kepuasan pasien memediasi hubungan antara citra rumah sakit dan kesetiaan pasien.

Variabel rencana pembelian memediasi secara sempurna (*perfect mediation*) pengaruh citra rumah sakit terhadap kesetiaan pasien, bila sebelumnya citra rumah sakit berpengaruh signifikan terhadap kesetiaan pasien (persamaan 1), namun setelah memasukkan kepuasan pasien (persamaan 3) pengaruh citra rumah sakit ( $d=0$ ) atau pengaruh citra rumah sakit menjadi tidak signifikan terhadap kesetiaan pasien.

Variabel kepuasan pasien mediasi sebagian/parsial (*partial mediation*) pengaruh citra rumah sakit terhadap kesetiaan pasien, bila setelah memasukkan kepuasan pasien (persamaan 3) pengaruh citra rumah sakit terhadap kesetiaan pasien tidak signifikan, namun pengaruh menurun ( $c>d$ ).Langkah-langkah dalam menguji hipotesis mengacu prosedur pengujian peran mediator yang dikemukakan Baron Kenny (1986) adalah sebagai berikut:



1. Membuat persamaan regresi citra rumah sakit (CRS) terhadap kesetiaan pasien (KS). Analisis regresi ini akan menghasilkan koefisien c. Jalur ini diharapkan signifikan ( $p < 0,05$ ).
2. Membuat persamaan regresi citra rumah sakit (CRS) terhadap kepuasan pasien (KP). Analisis regresi ini akan menghasilkan koefisien a. Jalur ini diharapkan signifikan ( $p < 0,05$ ).
3. Membuat persamaan regresi kepuasan pasien (KP) terhadap kesetiaan pasien (KS). Analisis regresi ini akan menghasilkan koefisien a. Jalur ini diharapkan signifikan ( $p < 0,05$ ).
4. Membuat persamaan regresi citra rumah sakit (CRS) dan kepuasan pasien (KP) terhadap kesetiaan pasien (KS). Analisis regresi ini akan menghasilkan dua nilai estimasi prediktor dari KP dan CRS. Prediksi KP terhadap KS menghasilkan koefisien b, sedangkan prediksi CRS dan KS menghasilkan koefisien c'. Jalur b diharapkan signifikan ( $p < 0,05$ ), sedangkan jalur c' diharapkan tidak signifikan ( $p > 0,05$ ).