

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Menurut Suliyanto dalam (Lestari et al., 2020) penelitian kuantitatif adalah jenis penelitian yang analisisnya menggunakan angka atau bilangan untuk memperoleh data. Pendekatan kuantitatif akurat dilakukan dalam penelitian karena jenis penelitiannya sistematis, terstruktur, terencana dan banyak menggunakan angka dalam pengumpulan dan pengolahan data yang akan memperkuat hasil dari penelitian dan mempermudah dalam pengambilan sampel penelitian. Pendekatan kuantitatif sebagai tata cara dalam melakukan riset dengan fenomena beserta hubungan lainnya secara sistematis dan ilmiah (Hardani et al., 2020). Adapun tujuan menggunakan pendekatan kuantitatif untuk mengetahui hubungan ketiga variabel untuk menganalisis permasalahan penelitian yang diuji melalui data statistik yang akan menghasilkan data relevan dan menghasilkan jawaban dari hubungan variabel antara mutu pelayanan, citra merek dan kepuasan konsumen Rumah Sakit Insan Permata.

Dilihat berdasarkan tujuan diatas penelitian ini menggunakan jenis penelitian eksplanasi. Menurut (Sugiyono, 2018) penelitian eksplanasi adalah penelitian yang digunakan untuk menguji hipotesis yang sebelumnya telah dirumuskan sehingga hasil penelitiannya dapat menjelaskan hubungan kausal antar variabel dengan cara menguji hipotesis. Apabila ditinjau menggunakan aspek eksplanasi maka penelitian ini menggunakan penelitian asosiatif. Menurut (Sugiyono, 2018) penelitian asosiatif adalah penelitian yang bertujuan untuk mengetahui spekulasi tentang ada atau tidak hubungan relevan antara dua atau lebih variabel penelitian. Hubungan yang digunakan dalam penelitian ini ialah kausal. Hubungan kausal adalah hubungan yang memiliki sebab akibat terdiri dari variabel independen atau variabel yang mempengaruhi dan variabel dependen atau variabel yang dipengaruhi. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui adanya pengaruh antara variabel X yaitu mutu pelayanan dan citra merek terhadap variabel Y yaitu kepuasan konsumen Rumah Sakit Insan Permata.

3.2 Objek Penelitian

Objek penelitian adalah atribut yang digunakan oleh peneliti sebagai fokus penelitian untuk menemukan solusi atau jawaban pada masalah yang akan diteliti. Menurut ilmiah (Hardani et al., 2020) objek penelitian data yang berwujud baik sebagai barang, individu, transaksi atau kejadian yang dapat dikaji lebih dalam oleh peneliti. Pentingnya objek dalam penelitian untuk membentuk landasan untuk peneliti yang akan diuji dan menghasilkan kesimpulan dalam suatu fenomena atau masalah (Mukhtazar, 2020). Objek penelitian variabel bebas atau *independent variable* (X) yaitu mutu pelayanan dan citra merek. Sedangkan variabel terikat atau *dependent variable* (Y) yaitu kepuasan konsumen Rumah Sakit Insan Permata. Adapun objek penelitian ini adalah pengguna jasa Rumah Sakit Insan Permata.

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Menurut (Sugiyono, 2018) populasi adalah wilayah yang telah tergeneralisasi terdiri dari objek dan subjek yang memiliki karakteristik dan sifat untuk dipelajari oleh peneliti dan ditarik kesimpulannya. Populasi berasal dari masing-masing individu yang digunakan sebagai nilai yang menjadi sumber informasi terhadap suatu objek didalam penelitian. Adapun populasi yang menjadi sasaran penelitian ini adalah konsumen Rumah Sakit Insan Permata di Kota Tangerang Selatan yang tidak diketahui jumlahnya.

3.3.2 Sampel

Menurut (Sugiyono, 2018) sampel adalah jumlah dari sisi keseluruhan populasi yang ada. Sampel menjadi bagian dari populasi yang memiliki karakteristik dan sifat yang sama dalam menggambarkan keseluruhan populasi untuk diteliti. Teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel penelitian ini adalah teknik *non probability sampling*. Menurut (Notoatmodjo, 2012) teknik *non probability sampling* adalah pengambilan sampel berdasarkan segi kepraktisan belakang dan tidak didasarkan atas kemungkinan yang diperhitungkan. Jenis sampel ini menggunakan *purposive sampling* yaitu memilih sampel berdasarkan kebutuhan melalui kriteria yang telah ditetapkan. Adapun kriteria yang ditetapkan kepada responden adalah :

1. Pasien Rumah Sakit Insan Permata
2. Usia minimal 15 tahun sampai 70 tahun
3. Jenis kelamin laki-laki dan perempuan

Adanya teknik dan pengambilan sampel ini untuk mempermudah pengumpulan data dan riset untuk kepentingan penelitian. Menurut (Hair Jr et al., 2014) biasanya jika ukuran sampel terdiri kurang dari 50 responden maka tidak dapat dilanjutkan analisa pada penelitian tersebut. Dalam suatu penelitian biasanya menggunakan sampai sebanyak 100 responden bahkan lebih besar. Secara umum dalam aturan penelitian peneliti seharusnya memiliki jumlah sampel minimal lima kali lebih banyak respondennya dari setiap variabel yang dianalisis dan ukuran sampel yang diterima adalah rasio 10:1 pada setiap variabel.

Berdasarkan jumlah indikator dari keseluruhan penelitian ini adalah sebanyak 18 indikator. Oleh karena itu rumus yang digunakan untuk penelitian jumlah sampel yaitu :

$$\begin{aligned}\text{Sampel} &= \text{jumlah indikator} \times 7 \\ &= 18 \times 7 \\ &= 126\end{aligned}$$

Maka dapat disimpulkan bahwa sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini sebanyak 126 sampel.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah cara yang digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan informasi atau data yang digunakan dalam penelitian berkaitan dengan masalah yang ada sebagai objek penelitian. Menurut (Sugiyono, 2017) teknik pengumpulan data dapat dilakukan melalui data primer.

Menurut (Sarwono, 2012) data primer adalah data yang berasal dari sumber pertama dikenal sebagai narasumber. Dalam penelitian data primer dapat diukur menggunakan bentuk skala likert. Pada penelitian ini teknik yang digunakan dalam pengumpulan data adalah menggunakan lembar kuesioner. Kuesioner adalah teknik pengumpulan data secara tertulis berupa pertanyaan kepada responden. Menurut (Sugiyono, 2019) skala likert pendapat tentang fenomena sosial oleh seseorang

maupun sekelompok orang. Proses pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan *Google Form* yang disebarakan kepada pengguna jasa Rumah Sakit Insan Permata secara langsung berupa pertanyaan-pertanyaan yang berhubungan dengan topik penelitian untuk menguji hipotesis dalam bentuk skala likert. Adapun data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari sekumpulan jurnal, artikel dan hasil penelitian terdahulu.

Tabel 3. 1 Skala Likert

Skala	Skor
Sangat Tidak Setuju (STS)	1
Tidak Setuju (ST)	2
Netral (N)	3
Setuju (S)	4
Sangat Setuju (SS)	5

3.5 Definisi Operasional

Definisi operasional adalah definisi yang menentukan konstruk tentang apa yang akan dipelajari berkaitan dengan variabel tujuannya agar dapat diukur mespesifikasikannya. Adapun variabel operasional dalam penelitian ini adalah Mutu Pelayanan (X1), Citra Merek (X2) dan Kepuasan Konsumen (Y). Dalam menghindari adanya keliruan pada masing-masing operasional maka dibutuhkan pengukuran pada setiap variabel dengan menggunakan dimensi dan indikator. Berikut definisi operasional melalui dimensi dan indikator pada masing-masing variabel :

Tabel 3. 2 Definisi Operasional Variabel

No	Variabel	Definisi	Dimensi	Indikator
1	Mutu pelayanan	Mutu pelayanan kesehatan merupakan alat ukur yang digunakan untuk menilai pemenuhan kebutuhan serta harapan pasien dalam menerima pelayanan kesehatan di rumah sakit. Semakin meningkat tuntutan dan kebutuhan pasien, maka semakin meningkat mutu pelayanan kesehatan yang diberikan (Pasalli' & Patattan, 2021).	Dimensi keandalan	Kenyamanan & saranan prasarana lain
				Kesopanan & keramahan pelayanan
			Dimensi daya tanggap	Ketepatan waktu pelayanan
				Akurasi pelayanan
			Dimensi jaminan	Kemudahan mendapatkan pelayanan
Menjaga kerahasiaan informasi				
2	Citra merek	Menurut Mulyono & Pasaribu (2021) citra merek mengacu pada aspek tidak berwujud dari suatu produk atau layanan, citra merek tercermin dalam asosiasi yang dipegang oleh konsumen mengenai merek.	Sikap & perilaku	<i>Coorporate image</i>
				<i>Strength image</i>
			Personalitas merek	<i>User imgae</i>
				<i>Favorability image</i>
Asosiasi merek	<i>Product image</i>			
	<i>Uniqueness image</i>			
3	Kepuasan konsumen	Menurut Al-Ghamdi & Badawi (2019) kepuasan konsumen merupakan hasil dari kinerja pada pemasaran yang menghubungkan pada proses pembelian dan konsumsi dengan setelah terjadi pembelian tersebut.	Pelayanan konsumen	Kesesuaian harapan
				Kemudahan pelayanan
			Penilaian pelayanan	Kecepatan pelayanan
				Kelengkapan fasilitas
			Perbandingan penilaian	Rekomendasi kepada orang lain
Minat berkunjung kembali				

3.6 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data pada penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif. Metode ini sebagai aktivitas yang mendeskripsikan data yang berasal dari responden. Menurut (Sugiyono, 2016) data yang telah dikumpulkan dapat dideskripsikan melalui bentuk statistik yang belum dibuat kesimpulan dan digeneralisasi menggunakan pendekatan deskriptif. Dalam peengolahan data pada penelitian ini menggunakan software SPSS yang diperoleh dari hasil kuesioner yang telah diberikan kepada para responden. Pada software SPSS ini membantu peneliti dalam mengolah, menghitung dan menganalisis data statistik. Adapun

metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu melalui uji asumsi klasik dan analisis regresi berganda.

Pada tahap analisis menggunakan teknik analisis regresi linear berganda menggunakan program SPSS (*Statistical Program For Social Science*) versi 26.0 tujuannya untuk memperoleh hasil perhitungan yang akurat dan mempermudah dalam mengolah data sehingga hasilnya lebih cepat.

3.6.1 Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif adalah analisis statistik dalam suatu data berfungsi untuk menjelaskan keadaan suatu data saat menghimpun jawaban dari responden. Analisis deskriptif terdiri dari nilai *mean*, *median*, *maksimum*, *minimum* dan *standard deviation*. Analisis deskriptif bertujuan untuk mendeskripsikan data berdasarkan hasil yang diperoleh melalui jawaban responden pada indikator masing-masing dengan pengukur variabel.

Menurut (Muchson, 2017) analisis deskriptif memberikan informasi mengenai ukuran pemusatan data, ukuran penyebaran data, kecenderungan suatu gugus dan ukuran letak. Analisis deskriptif digunakan untuk memberikan gambaran mengenai distribusi dan perilaku data sampel penelitian dengan melihat nilai minimum, nilai maksimum, rata-rata dan standar deviasi dari variabel independen dan variabel dependen yang bertujuan untuk memberikan jawaban berupa penjelasan berikut ini:

- 1 Rata-rata adalah jumlah dari semua tanggapan.
- 2 Variasi respon yang dikenal dengan standar deviasi respon responden tidak bervariasi, begitu pula sebaliknya jika nilai standar deviasi mendekati nol.
- 3 Nilai terendah responden yaitu 1 (sangat tidak setuju) pada skala likert yang ditetapkan merupakan nilai minimum.
- 4 Maksimum atau nilai tertinggi responden pada skala likert yang telah ditentukan yaitu 5 (sangat setuju).

3.6.2 Uji Validitas dan Realibilitas

1. Uji Validitas

Menurut (Sugiyono, 2019) data dikatakan valid apabila instrumen yang digunakan dapat diukur. Dalam uji validitas ini digunakan untuk mengetahui valid tidaknya data yang telah diambil pada penelitian. Sehingga dapat dianalisis melalui

persamaan antara data yang telah dikumpulkan dengan data objek penelitian. Berikut cara menentukan syarat minimum yang dapat dikatakan valid yaitu apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka item tersebut dikatakan valid. Tetapi apabila $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka tidak dikatakan valid. Oleh karena itu tujuan adanya pengujian ini untuk mencari kelayakan item-item dari pernyataan kuesioner.

2. Uji Realibilitas

Menurut (Ghozali, 2018) pada pengujian ini fokus terhadap ketepatan. Uji reliabilitas adalah pengujian untuk mengukur indeks variabel dalam kuesioner. Kuesioner yang kredibel dihasilkan dari responden yang memberikan tanggapan terhadap pertanyaan dengan jawaban yang stabil dalam pengujian data yang telah dikumpulkan. Dalam pengujian reliabilitas berbeda dengan validitas karena pada pengujian ini fokus pada konsistensi. Pada uji reliabilitas menggunakan *Crobach's Alpha* yaitu apabila nilai *Crobach's Alpha* $< 0,6$ artinya nilai reliabilitasnya rendah, tetapi apabila nilai *Crobach's Alpha* $> 0,6$ nilai reliabilitasnya tinggi dan dinyatakan baik.

3.6.3 Uji Normalitas

Tujuan dilakukan uji normalitas adalah untuk menguji model regresi apakah variabel independen dan dependennya berdistribusi normal atau tidak. Menurut (Nanincova, 2019) uji normalitas data menggunakan Kolmogorov-Smirnov dengan taraf probabilitas berikut ini :

- a. (Sig.) 0.05 jika data yang dihasilkan > 0.05 maka data berdistribusi normal.
- b. (Sig.) 0.05 jika data yang dihasilkan < 0.05 maka data tidak berdistribusi normal.

Indikator model regresi yang baik adalah memiliki data terdistribusi normal. Cara untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak dapat dilakukan dengan uji statistik non-parametrik Kolmogorov-Smirnov (K-S) test yang terdapat di program SPSS. Distribusi data dapat dikatakan normal apabila nilai signifikansi $> 0,05$ (Ghozali, 2018). Mendeteksi apakah data terdistribusi normal atau tidak juga dapat dilakukan dengan metode yang lebih handal yaitu dengan melihat Normal Probability Plot. Model regresi yang baik ialah data berdistribusi normal, yaitu

dengan mendeteksi dan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal grafik.

3.6.4 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik merupakan persyaratan statistik yang harus dilakukan pada analisis regresi linier berganda yang berbasis *ordinary lest square*. Dalam *ordinary lest square* hanya terdapat satu variabel dependen, sedangkan untuk variabel independen berjumlah lebih dari satu. Menurut (Ghozali, 2018) untuk menentukan ketepatan model perlu dilakukan pengujian atas beberapa asumsi klasik yaitu uji multikolinieritas dan uji heteroskedastisitas.

1. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas digunakan untuk menguji apakah suatu model regresi penelitian terdapat korelasi antar variabel independen (bebas). Model regresi yang baik adalah yang tidak terjadi korelasi antara variabel independen dan bebas dari gejala multikolinieritas. Mengetahui ada atau tidaknya gejala multikolinieritas yaitu dengan melihat besaran dari nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) dan juga nilai *Tolerance*. *Tolerance* mengukur variabilitas variabel terpilih yang tidak dijelaskan oleh variabel independen lainnya. Nilai yang dipakai untuk menunjukkan adanya gejala multikolinieritas yaitu adalah nilai VIF < 10,00 dan nilai *Tolerance* > 0,10 (Ghozali, 2018). Uji multikolinieritas dilihat dari nilai *tolerance* dan *variance inflation factor* (VIF) dan nilai *Tolerance* berikut ini :

- a. Apabila VIF < 10 maka tidak terdapat multikolinieritas.
- b. Apabila VIF > 10 maka terdapat multikolinieritas.
- c. Apabila nilai *Tolerance* > 0,10 maka tidak terdapat multikolinieritas.
- d. Apabila nilai *Tolerance* < 0,10 maka terdapat multikolinieritas.

2. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain (Ghozali, 2018:120). Metode yang digunakan dalam uji heteroskedastisitas yaitu pengamatan dengan menggunakan uji glejser.

3.6.5 Uji Koefisien Korelasi

Menurut (Nanincova, 2019) koefisien korelasi digunakan untuk mengukur seberapa besar antara hubungan variabel bebas terhadap variabel terikat. Apabila nilai R mendekati angka 1.00 maka dapat dikatakan bahwa hubungan antar variabel bebas dan variabel terikat semakin kuat dan bersifat negatif begitupun sebaliknya. Adapun cara yang digunakan untuk mengetahui hubungan antara kedua variabel tersebut berikut ini :

Tabel 3. 3 Klasifikasi Koefisien Korelasi

R	Keterangan
0	Tidak ada korelasi
0-0.49	Korelasi lemah
0.5	Korelasi moderat
0.51-0.99	Korelasi kuat
1	Korelasi sempurna

Dari tabel diatas dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Apabila $r > 0$, maka hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat merupakan hubungan yang positif (memiliki korelasi dengan tingkatan yang ada pada tabel).
2. Apabila $r < 0$, maka hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat merupakan hubungan yang negatif (memiliki korelasi dengan tingkatan yang ada pada tabel).
3. Apabila $= 0$, maka hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat tidak memiliki hubungan sama sekali (tidak adanya korelasi antara variabel bebas dengan variabel terikat).
4. Apabila $r = 1$, maka terdapat hubungan positif yang sempurna antara variabel bebas dengan variabel terikat.

5. Apabila $r = -1$, maka terdapat hubungan negatif yang sempurna antara variabel bebas dengan variabel terikat.

3.7 Uji Hipotesis

1. Uji T (Uji Hipotesis Parsial)

Menurut (Payadnya dan Jayantika, 2018) uji t bertujuan untuk menguji pengaruh antara variabel bebas dan terikat melalui perbedaan kedua variabel pada dua kelompok sampel tersebut. Berikut ini tahapan yang dilakukan dalam uji parsial:

1. Melakukan penetapan hipotesis yang hendak diuji
 1. Apabila nilai $H_0 : \beta_1 = 0$ maka tidak ada pengaruh positif dan signifikan secara parsial dalam variabel bebas (independen) terhadap variabel terikat (dependen)
 2. Apabila $H_1 : \beta \neq 0$ maka variabel bebas (independen) berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel terikat (dependen) secara parsial.
2. Melakukan penentuan nilai signifikansi

Menurut (Lesatri, et al 2019) bahwa pengujian uji t biasanya dilakukan menggunakan SPSS dengan kriteria berikut ini :

1. Jika besarnya probabilitas signifikansi $< 0,05$ maka H_0 diterima dan H_1 ditolak atau tidak berpengaruh terhadap mutu pelayanan dan kepuasan konsumen.
2. Jika besarnya probabilitas signifikansi > 0.05 maka H_0 ditolak dan H_1 diterima atau terdapat pengaruh antara mutu pelayanan dan citra merek terhadap kepuasan konsumen.

2. Uji F (Uji Hipotesis Simultan)

Menurut (Marita, 2015) uji f biasanya digunakan untuk mengetahui model regresi yang telah dirumuskan apakah mampu untuk memprediksi variabel terikatnya atau tidak. Adapun uji simultan berikut ini :

1. H_0 : Seluruh variabel bebas tidak berpengaruh signifikan secara simultan terhadap variabel terikat.
2. H_1 : Seluruh variabel berpengaruh signifikan secara simultan terhadap variabel terikat.