

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Pendekatan Penelitian

Penelitian yang dilakukan termasuk metode penelitian kuantitatif, dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan Sugiyono (2010;13). Sedangkan statistik inferensial adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data sampel dan hasilnya digeneralisasikan (diinferensialkan) untuk populasi dimana sampel diambil, Sugiyono (2014;23). Selain itu juga menggunakan pendekatan deduktif. Pendekatan deduktif adalah proses penalaran yang bermula dari keadaan umum ke keadaan yang khusus sebagai pendekatan pengajaran yang bermula dengan menyajikan aturan, prinsip umum diikuti dengan contoh-contoh khusus atau penerapan aturan, prinsip umum itu kedalam keadaan khusus (Sagala, 2010; 76).

3.2 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan bertempat pada Rumah Sakit Muhammadiyah Gresik terletak di Kota Gresik tepatnya beralamat di Jalan KH, Kholil 88 Gresik, Jawa Timur, Indonesia.

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Populasi menurut Sugiyono (2010: 115), adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi penelitian ini adalah seluruh pasien inap RS. Muhammadiyah pada saat dilakukannya penelitian.

3.3.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut Sugiyono (2010, 116). Teknik pengambilan sampelnya menggunakan *purposive sampling* dimana pengambilan sampel dilakukan pertimbangan tertentu. Pertimbangan dilakukannya penarikan sampel secara *purposive sampling* adalah: Pertama, pasien rawat inap dengan keadaan yang mampu untuk dijadikan sampel. Kedua, pasien tersebut sudah menginap lebih dari dua hari. Dalam penelitian multivariate penentuan jumlah minimal sampel dihitung berdasarkan rumus sebagai berikut (Ferdinand, 2006; 58) :

$$\begin{aligned}n &= (25 \times \text{variabel independen}) \\ &= 25 \times 3 \text{ variabel independen} \\ &= 75 \text{ sampel}\end{aligned}$$

Dari perhitungan tersebut ditentukan 75 responden sebagai sampel penelitian.

Alasan mengapa peneliti menggunakan rumus diatas adalah karena peneliti menganggap populasi yang dituju terlalu besar dan dengan jumlah berubah-ubah.

3.4 Identifikasi Variabel

Menurut Kuncoro (2003: 41-42), variabel adalah sesuatu yang dapat membedakan atau mengubah nilai. Nilai dapat berbeda pada waktu yang berbeda untuk objek atau orang yang sama, atau nilai dapat berbeda dalam waktu yang sama untuk objek atau orang yang berbeda.

Dalam penelitian ini terdapat variabel bebas (*independent variable*) dan variabel terikat (*dependent variable*). Variabel bebas merupakan variabel yang dapat mempengaruhi perubahan dalam variabel terikat dan mempunyai hubungan yang positif ataupun yang negatif bagi variabel terikat nantinya. Sedangkan variabel terikat merupakan variabel yang menjadi perhatian utama dalam sebuah penelitian.

Variabel dalam penelitian ini terdiri dari tiga variabel bebas dan satu variabel terikat. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah fasilitas (X_1), kualitas layanan (X_2), citra perusahaan (X_3). Sedangkan variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepuasan pelanggan (Y).

3.5 Definisi Oprasional Variabel

Definisi operasional adalah definisi yang diberikan kepada suatu variabel dengan cara memberikan arti atau menspesifikasikan kegiatan atau memberi suatu operasional yang diperlukan untuk mengukur variabel tersebut. Adapun indikator dari tiap variabel yang digunakan dalam penelitain ini adalah:

3.5.1 Fasilitas (X1)

Fasilitas merupakan segala sesuatu yang memudahkan konsumen dalam menggunakan jasa perusahaan tersebut. Faktor-faktor yang berpengaruh terhadap fasilitas jasa adalah sebagai berikut: Pertimbangan, Perencanaan ruang, Perlengkapan, Tata cahaya, Pesan – pesan yang disampaikan secara grafis, Unsur pendukung.

3.5.2 Kualitas Layanan

Kualitas pelayanan yaitu seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para pelanggan atas layanan yang mereka terima. Untuk mengukur persepsi pelanggan atas kualitas layanan yang meliputi lima dimensi yaitu: *Tangibles* (bukti langsung), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), *Empathy* (empati).

3.5.3 Citra Perusahaan

Citra (*image*) merupakan gambaran yang ada dalam benak publik tentang perusahaan. Informasi yang lengkap mengenai citra perusahaan meliputi empat elemen yaitu: Kepribadian (*personality*), Reputasi (*reputation*), Nilai (*value*), Identitas Perusahaan (*corporate identity*).

3.5.4 Kepuasan Pelanggan

Kata kepuasan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai. Ada empat faktor utama yang perlu diperhatikan dalam kaitannya dengan kepuasan pelanggan yaitu: Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Emosional, Harga.

3.6 Pengukuran variabel

Menurut Sugiyono (2012:102) instrumen penelitian atau pengukuran variabel adalah alat ukur dalam penelitian . Instrumen penelitian ini adalah kuesioner yang disusun berdasarkan indikator-indikator dari variabel penelitian. Indikator tersebut dituangkan secara rinci dalam butir-butir pertanyaan yang berupa angket dan dibagikan kepada responden. Penetapan skor yang diberikan pada tiap-tiap butir instrumen dalam penelitian ini responden diminta untuk mengisi setiap butir-butir pertanyaan dengan memilih salah satu dari lima pilihan yang tersedia.

Penyekor dan pengukuran pada alternatif jawaban menggunakan skala *Likert* yang memiliki lima alternatif jawaban. Peneliti membaginya dalam lima kelompok:

1. SS : Sangat setuju skor 5
2. S : Setuju skor 4
3. RG : Ragu-ragu skor 3
4. TS : Tidak setuju skor 2
5. STS : Sangat tidak setuju skor 1

3.7 Jenis dan Sumber data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari sumber asli (tanpa perantara). Data primer yang ada dalam penelitian ini merupakan hasil penyebaran kuesioner pada sampel yang telah ditentukan. Dalam penelitian ini, kuisoner akan diberikan kepada pasien rawat inap di RS. Muhammadiyah Gresik.

3.8 Teknik Pengambilan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Menurut Sugiyono (2011: 192-193), “kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab”. Kuesioner dapat berupa pertanyaan atau pernyataan tertutup atau terbuka, dapat diberikan kepada responden secara langsung ataupun internet.

Daftar pertanyaan dalam kuesioner ini harus sesuai dengan permasalahan yang diteliti, dan memperoleh data berkaitan dengan fasilitas, kualitas layanan, dan citra perusahaan serta kepuasan pelanggan RS. Muhammadiyah Gresik. Dalam kuesioner ini peneliti menggunakan skala likert, karena yang akan diteliti adalah sikap, pendapat, dan persepsi konsumen tentang fenomena sosial di RS. Muhammadiyah Gresik.

3.9 Uji Instrumen

Sebelum digunakan, suatu angket dalam penelitian harus diuji terlebih dahulu. Uji instrumen dilakukan untuk mengetahui apakah instrumen yang disusun merupakan hasil yang baik, karena baik buruknya instrumen akan berpengaruh pada benar tidaknya data dan menentukan kualitas hasil penelitian.

3.9.1 Uji Validitas

Suatu skala pengukuran dapat dikatakan valid, jika skala pengukuran melakukan apa yang seharusnya dilakukan dan mengukur apa yang seharusnya diukur (Kuncoro, 2003: 151). Uji validitas ini dapat dilakukan dengan menggunakan

korelasi antar skor butir pertanyaan dengan total skor konstruk atau variabel. Setelah itu tentukan hipotesis H_0 : skor butir pertanyaan berkorelasi positif dengan total skor konstruk dan H_a : skor butir pertanyaan tidak berkorelasi positif dengan total skor konstruk. Setelah menentukan hipotesis H_0 dan H_a , kemudian uji dengan membandingkan r hitung (tabel corrected item-total correlation) dengan r tabel (tabel *product moment* dengan signifikan 0.05) untuk *degree of freedom* (df) = $n - k$. Suatu kuesioner dinyatakan valid apabila r hitung $>$ r tabel (Ghozali, 2011: 45).

3.9.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas menunjukkan konsistensi dan stabilitas dari suatu skor (skala pengukuran). Reliabilitas memusatkan perhatian pada masalah ketepatan (Kuncoro, 2003: 154). Menurut Ghozali (2014: 47-48), reliabilitas merupakan alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Pengukuran reliabilitas dapat dilakukan dengan cara, yaitu: *One Shot* atau pengukuran sekali saja. Di sini pengukurannya hanya sekali dan kemudian hasilnya dibandingkan dengan pertanyaan lain atau mengukur korelasi antar jawaban pertanyaan. SPSS memberikan fasilitas untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistik Cronbach Alpha (α). Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai Cronbach Alpha $>$ 0.70.

3.10 Uji Asumsi Klasik

3.10.1 Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel bebas/independen (Ghozali, 2009). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel idenpenden. Uji multikolinearitas dalam penelitian ini dengan mengambil dasar kepuasan pelanggan, jika nilai *variance inflation factor* (VIF) tidak lebih dari 10 dan nilai *tolerance* (TOL) tidak kurang dari 0,1 maka model dapat dikatakan terbebas dari multikolinearitas (Ghozali, 2013;106).

3.10.2 Uji Heterokedastisitas

Uji Heterokedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain.jika *variance* dari residual satu pengamatan kepengamatan lainnya tetap, maka disebut homokedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homokedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas (Ghozali, 2013;139).

Untuk melihat adanya heteroskedastisitas adalah dengan menggunakan uji statistik. Uji statistik yang dipilih adalah uji glejser, dasar pogambilan keputusan uji heteroskedastisitas melalui uji glejser adalah :

- a. Apanila sig. 2-tailed $< \alpha = 0.05$, maka telah terjadi heteroskedastisitas
- b. Apanila sig. 2-tailed $> \alpha = 0.05$, maka telah terjadi heteroskedastisitas

3.10.3 Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Uji normalitas penelitian ini dengan menggunakan analisis uji Kolmogorov Smirnov, yaitu pengujian normalitas yang banyak dipakai, terutama setelah adanya banyak program statistik yang beredar. Kelebihan dari uji ini adalah sederhana dan tidak menimbulkan perbedaan persepsi di antara satu peneliti dengan peneliti yang lain, yang sering terjadi pada uji normalitas dengan menggunakan grafik. Konsep dasar dari uji normalitas Kolmogorov Smirnov adalah dengan membandingkan distribusi data (yang akan diuji normalitasnya) dengan distribusi normal baku. Distribusi normal baku adalah data yang telah ditransformasikan ke dalam bentuk *Z-Score* dan diasumsikan normal. Jadi sebenarnya uji Kolmogorov Smirnov adalah uji beda antara data yang diuji normalitasnya dengan data normal baku.

3.11 Teknik Analisis

3.11.1 Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi berganda digunakan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh fasilitas, kualitas layanan, dan citra perusahaan terhadap kepuasan pelanggan.

Persamaan regresi adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Keterangan:

Y = Keputusan pembelian

e = Error

a = Konstanta

b_1 = Koefisien regresi fasilitas

X_1 = Variabel fasilitas

b_2 = Koefisien regresi kualitas layanan

X_2 = Variabel kualitas layanan

b_3 = Koefisien regresi citra perusahaan

X_3 = Variabel citra perusahaan

3.11.2 Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Menurut Imam Ghozali (2011: 97), koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi berkisar antara $0 (0\%) < R^2 < 1 (100\%)$. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu (100%) berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen. Secara umum koefisien determinasi untuk data silang (crosssection) relatif rendah karena adanya variasi yang besar antara masing-masing pengamatan, sedangkan untuk data runtun waktu (time series) biasanya mempunyai nilai koefisien determinasi yang tinggi.

Kelemahan menggunakan koefisien determinasi adalah bias terhadap jumlah variabel independen yang dimasukkan ke dalam model. Setiap tambahan satu variabel independen, maka R^2 pasti meningkat tidak peduli apakah variabel tersebut berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen. Oleh karena

itu banyak peneliti menganjurkan untuk menggunakan nilai adjusted R^2 pada saat mengevaluasi mana model regresi terbaik, nilai adjusted R^2 dapat naik atau turun apabila satu variabel independen ditambahkan ke dalam model (Kuncoro, 2003: 221).

3.11.3 Pengujian Hipotesis

3.11.3.1 Uji t

Menurut Imam Ghozali (2011: 98), uji t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas atau independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen. Pengambilan keputusan ini dilakukan berdasarkan perbandingan nilai signifikansi dari nilai t hitung masing-masing koefisien regresi dengan tingkat signifikansi yang telah ditetapkan, yaitu sebesar 5% ($\alpha = 0,05$). Jika signifikansi t hitung lebih besar dari 0,05, maka hipotesis nol (H_0) diterima yang artinya variabel tersebut tidak berpengaruh terhadap variabel dependen. Sedangkan jika signifikansinya lebih kecil dari 0,05, maka H_0 ditolak yang artinya variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen.