

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **III.1 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel**

##### **III.1.1 Definisi Operasional**

Definisi operasional, variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Kualitas Pelayanan ( $X_1$ )

Kualitas pelayanan dalam penelitian ini merupakan skor yang di peroleh dari penelitian dengan menggunakan kuesioner tentang kualitas pelayanan Rumah Sakit Bhineka Bakti Husada yang dilihat dari dimensi: keandalan, cepat tanggap, jaminan, empati, dan berwujud dengan menggunakan skala likert.

b. Harga ( $X_2$ )

Harga dalam penelitian ini merupakan skor yang di peroleh dari penelitian dengan menggunakan kuesioner tentang harga Rumah Sakit Bhineka Bakti Husada yang dilihat dari indikator: kesesuaian harga sesuai dengan manfaat yang diterima, harga yang bersaing dengan menggunakan skala likert.

c. Kepuasan pelanggan ( $Y_1$ )

Kepuasan pelanggan dalam penelitian ini merupakan skor yang di peroleh dari penelitian dengan menggunakan kuesioner tentang kepuasan pelanggan Rumah Sakit Bhineka Bakti Husada yang dilihat dari indikator: kualitas pelayanan dan harga dengan menggunakan skala likert.

### III.1.2 Pengukuran Variabel

**Tabel 3 Operasional Variabel**

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala Pengukuran
Kualitas pelayanan	Berwujud	1. Kenyamanan 2. Kebersihan 3. Keandalan teknologi 4. Penampilan tenaga medis	Likert
	Empati	1. Kesiapan dalam menangani keluhan pelanggan 2. Memberikan perhatian kepada pelanggan	Likert
	Jaminan	1. Kepercayaan terhadap rumah sakit 2. Kompetensi	Likert
	Cepat Tanggap	1. Kesadaran karyawan ingin membantu 2. Kecepatan dan ketanggapan karyawan staff medis	Likert
	Keandalan	1. Kemudahan administrasi 2. Ketepatan jam kerja	Likert
Harga		1. Kesesuaian harga sesuai dengan manfaat yang diterima 2. Harga yang bersaing	Likert
Kepuasan pelanggan		1. Kebersihan 2. Kenyamanan 3. Keandalan teknologi 4. Penampilan 5. Memberikan perhatian kepada pelanggan 6. Kecepatan dan ketanggapan karyawan staff medis 7. Kompetensi 8. Ketepatan jam kerja 9. Kesesuaian harga sesuai dengan manfaat yang diterima 10. Harga yang bersaing	Likert

### III.2 Penentuan Populasi dan Sampel

Adapun dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik penentuan populasi dan sampel adalah sebagai berikut:

#### III.2.1 Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat di RW 007 Pondok Cabe Ilir – Pamulang yang menggunakan jasa Rumah Sakit Bhineka Bakti Husada Tangerang Selatan. Populasi dalam penelitian ini sebesar 3.366 orang yang ada di RW 007 Pondok Cabe Ilir – Pamulang.

#### III.2.2 Sampel

Dalam penelitian ini menggunakan *Non Probability Sampling*. Sedangkan teknik pengambilan sampelnya adalah metode *purposive sampling* / sampel

pertimbangan, yaitu teknik penentuan sampel yang berdasarkan pertimbangan tertentu di dalam pengambilan sampelnya atau penentuan sampel untuk tujuan tertentu. Adapun pertimbangan-pertimbangan yang dilakukan dalam mengambil sampel yang akan di teliti antara lain:

- a. Responden yang diteliti adalah masyarakat yang pernah menggunakan jasa Rumah Sakit Bhineka Bakti Husada.
- b. Responden yang diteliti adalah yang pernah di rawat di Rumah Sakit Bhineka Bakti Husada.

Untuk menghitung ukuran sampel maka dapat menggunakan rumus menurut Taro Yamane dalam Sarjono & Julianita (2011, hlm.30). Jumlah populasi yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 3.366 orang.

$$n = \frac{N}{N d^2 + 1}$$

keterangan :

n = jumlah sampel yang dicari

N = jumlah populasi

d<sup>2</sup> = jumlah presisi 10 % (0,1)

Dengan menggunakan rumus diatas, maka diperoleh perhitungan sebagai berikut :

$$n = \frac{3366}{3366 \cdot 0,1^2 + 1}$$

$$n = \frac{3366}{34,66}$$

$$n = 97,11 \text{ orang}$$

Dengan rumus Taro Yamane tersebut, maka penelitian ini mengambil sampel sebanyak 100 responden

### III.3 Teknik Pengumpulan Data

#### III.3.1 Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh secara langsung dari sumbernya, yaitu kuisisioner. Merupakan suatu cara untuk mendapatkan informasi dengan menyebarkan kuisisioner yang ditunjukkan kepada konsumen dengan memberikan beberapa pertanyaan dan di jawab langsung oleh konsumen.

#### III.3.2 Sumber Data

Sumber data yang peneliti peroleh berasal dari data primer yaitu data yang langsung diperoleh melalui kuesioner yang diberikan kepada responden tentang kualitas pelayanan, harga, serta kepuasan pelanggan dari pelanggan Rumah Sakit Bhineka Bakti Husada.

#### III.3.3 Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner. Penelitian ini menggunakan skala likert. Sarjono & Julianita (2011, hlm.6):

Skala likert adalah skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu kejadian atau keadaan sosial, dimana variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item pernyataan.

Suatu indikator cukup diwakili dengan satu pertanyaan dan jawaban dari setiap pertanyaan yang menggunakan skala likert mempunyai tingkatan dari sangat positif menjadi sangat negatif. Biasanya menggunakan kata-kata berupa : sangat setuju, setuju, kurang setuju, tidak setuju, dan sangat tidak setuju.

**Tabel 4 Skala Likert**

Penilaian	Bobot
Sangat Tidak Setuju	1
Tidak Setuju	2
Kurang Setuju	3
Setuju	4
Sangat Setuju	5

Sumber: Sarjono & Julianita 2011.

Tabel 5 Kisi-Kisi Instrumen

Variabel	Dimensi	Indikator	Bobot Pernyataan	Jumlah
Kualitas pelayanan	Berwujud	1. Kenyamanan	1, 2	2
		2. Kebersihan	3, 4	2
		3. Keandalan teknologi	5, 6	2
		4. Penampilan tenaga medis	7, 8	2
	Empati	1. Kesiediaan dalam menangani keluhan pelanggan 2. Memberikan perhatian kepada pelanggan	9,10 11, 12	2 2
Jaminan	1. Kepercayaan terhadap rumah sakit 2. Kompetensi	13, 14 15, 16	2 2	
Cepat tanggap	1. Kesadaran karyawan ingin membantu 2. Kecepatan dan ketanggapan karyawan staff medis	17, 18 19, 20	2 2	
Keandalan	1. Kemudahan administrasi 2. Ketepatan jam kerja	21, 22 23, 24	2 2	
Harga		1. Kesesuaian harga sesuai dengan manfaat yang diterima	25, 26, 27	3
		2. Harga yang bersaing	28, 29	2
Kepuasan pelanggan		1. Kebersihan	30, 31	2
		2. Kenyamanan	32	1
		3. Keandalan teknologi	33	1
		4. Penampilan	34	1
		5. Memberikan perhatian kepada pelanggan	35	1
		6. Kecepatan dan ketanggapan karyawan staff medis	36, 37, 38	3
		7. Kompetensi	39	1
		8. Ketepatan jam kerja	40	1
		9. Kesesuaian harga sesuai dengan manfaat yang diterima	41, 42, 43	3
		10. Harga yang bersaing	44, 45	2
<b>Total</b>				<b>45</b>

### III.4 Teknik Analisis Data dan Uji Hipotesis

#### III.4.1 Teknik Analisis Data

##### III.4.1.1 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

###### a. Uji Validitas

Menurut sekaran dalam buku Sarjono & Julianita (2011, hlm.35) 'validitas adalah bukti bahwa instrument, teknik atau proses yang digunakan untuk mengukur sebuah konsep benar-benar mengukur konsep yang di maksudkan'. Uji validitas bertujuan untuk mengukur valid tidaknya suatu item pernyataan kuesioner. Suatu instrumen berupa kuisisioner dikatakan valid, jika pertanyaan pada kuisisioner mampu untuk mengungkapkan apa yang akan diukur. Dalam uji validitas kepuasan pelanggan adalah:

- 1) Jika  $r_{hitung} > r_{table}$  maka pernyataan tersebut valid.
- 2) Jika  $r_{hitung} < r_{table}$  maka pernyataan tersebut dinyatakan tidak valid

Salah satu metode dalam pengujian validitas adalah dengan menggunakan metode kolerasi *product moment*.

#### b. Uji Reliabilitas

Setelah pengujian validitas, selanjutnya dilakukan pengujian reliabilitas. Menurut Sekaran dalam buku Sarjono & Julianita (2011, hlm.35) menyatakan ‘reliabilitas suatu pengukuran yang menunjukkan sejauh mana pengukuran tersebut dilakukan tanpa bias’. Uji reliabilitas bertujuan untuk mengukur konsisten tidaknya jawaban seseorang terhadap item-item pertanyaan didalam sebuah kuisisioner. Dengan kata lain uji reliabilitas adalah suatu alat pengukur konsistensi hasil pengukuran sekiranya alat pengukur itu digunakan oleh orang yang sama dalam waktu yang berlainan atau digunakan oleh orang yang berlainan dalam waktu yang bersama atau waktu yang berlainan. Salah satu metode pengujian reliabilitas adalah dengan menggunakan metode *alpha cronbach*. Standar yang digunakan dalam menentukan reliabilitas atau tidaknya suatu instrumen penelitian umumnya adalah perbandingan antara nilai  $r$  hitung dengan  $r$  tabel pada taraf kepercayaan 95% atau tingkat signifikansi 5%. nilai  $r$  hitung diwakili oleh nilai  $\alpha$ , apabila  $\alpha$  hitung lebih besar dari pada  $r$  tabel dan  $\alpha$  hitung bernilai positif, maka suatu instrumen dapat disebut reliabel.

**Tabel 6 Tingkat Reabilitas Berdasarkan Nilai Alpha**

Alpha	Tingkat reliabilitas
0,0 – 0,20	Kurang reliable
> 0,20 – 0,40	Agak reliable
> 0,40 – 0,60	Cukup reliable
> 0,60 – 0,80	Reliabel
> 0,80 – 1,00	Sangat reliable

Sumber : Usman & Sobari 2013

### III.4.1.2 Uji Asumsi Klasik

Untuk menguji apakah persamaan garis regresi yang diperoleh linier dan bisa dipergunakan peramalan, maka harus dilakukan uji asumsi klasik yaitu :

#### a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Seperti yang diketahui bahwa uji t dan F mengasumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal. Jika asumsi ini dilanggar maka uji statistik menjadi tidak valid untuk jumlah sampel kecil (Ghozali 2011, hlm.163). Pengujian normalitas dalam penelitian ini digunakan dengan melihat normal *probability plot* yang membandingkan distribusi kumulatif dari data sesungguhnya dengan distribusi kumulatif dari data normal. Sedangkan dasar pengambilan keputusan untuk uji normalitas data adalah :

- 1) Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
- 2) Jika data menyebar jauh diagonal dan atau tidak mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogram tidak menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

#### b. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut Homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang Homoskedastisitas atau tidak terjadi Heteroskedastisitas (Ghozali 2011, hlm.139). Adapun dasar analisis pengambilan keputusan untuk uji heteroskedastisitas adalah :

- 1) Jika ada pola tertentu, seperti titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas.
- 2) Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas

#### c. Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas ini bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya kolerasi antar variabel bebas (*independent*). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi kolerasi diantara variabel independen. Jika variabel independen saling berkolerasi, maka variabel-variabel ini tidak ortogonal. Variabel ortogonal adalah variabel independen yang nilai kolerasi antar sesama variabel independen sama dengan nol (Ghozali 2011 hlm.105). Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinearitas di dalam model regresi adalah sebagai berikut:

- 1) Mempunyai angka tolerance diatas ( $>$ ) 0,1
- 2) Mempunyai nilai VIF dibawah ( $<$ ) 10

#### d. Uji Linieritas

Pengujian linieritas menurut Sarjono & Julianita (2011, hlm.74) 'bertujuan untuk mengetahui apakah data yang kita miliki sesuai dengan garis linier atau tidak (apakah hubungan antar variabel yang hendak di analisis mengikuti garis lurus atau tidak)'. Jadi, peningkatan atau penurunan kuantitas di salah satu variabel akan diikuti secara linier oleh peningkatan atau penurunan kuantitas di variabel lainnya. (linier = garis lurus).

### III.4.2 Uji Hipotesis

#### III.4.2.1 Uji t dan Uji F

##### a. Uji signifikan parsial (Uji Signifikan t)

Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas/independen secara individual dalam menerangkan variabel-variabel dependen. Hipotesis nol ( $H_0$ ) yang hendak diuji adalah apakah suatu parameter ( $\beta_i$ ) sama dengan nol. (Ghozali 2011, hlm.98)

##### 1) Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan

$H_0 : X_1 = 0$  artinya variabel bebas (kualitas pelayanan) secara parsial tidak ada pengaruh signifikan terhadap variabel terikat (kepuasan pelanggan)

$H_a : X_1 \neq 0$  artinya variabel bebas (kualitas pelayanan) secara parsial terdapat pengaruh signifikan terhadap variabel terikat (kepuasan pelanggan)

##### 2) Harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan

$H_0 : X_2 = 0$  artinya variabel bebas (harga) secara parsial tidak ada pengaruh signifikan terhadap variabel terikat (kepuasan pelanggan)

$H_a : X_2 \neq 0$  artinya variabel bebas (harga) secara parsial terdapat pengaruh signifikan terhadap variabel terikat (kepuasan pelanggan)

$H_0$  : Variabel X tidak berkontribusi secara signifikan terhadap variabel Y

$H_a$  : Variabel X berkontribusi secara signifikan terhadap variabel Y

Dasar pengambilan keputusan :

- Jika nilai probabilitas lebih kecil dari pada atau sama dengan nilai probabilitas Sig ( $0.005 < \text{Sig}$ ),  $H_0$  diterima ( $H_a$  ditolak). Artinya, tidak signifikan.
- Jika nilai probabilitas lebih besar dari pada atau sama dengan nilai probabilitas Sig ( $0.05 > \text{Sig}$ ),  $H_0$  ditolak ( $H_a$  diterima). Artinya signifikan.

b. Uji Signifikan Simultan (Uji Signifikan F)

Menurut Ghozali (2011, hlm.98) menyatakan bahwa ‘Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen atau bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen/terkait’.

Kualitas pelayanan dan harga berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan pelanggan.

Ho:  $X_1 = X_2 = 0$  artinya semua variabel bebas (kualitas pelayanan dan harga) secara simultan tidak ada pengaruh signifikan terhadap variabel terikat (kepuasan pelanggan)

Ha:  $X_1 \neq X_2 \neq 0$  artinya semua variabel bebas (kualitas pelayanan dan harga) secara simultan terdapat pengaruh signifikan terhadap variabel terikat (kepuasan pelanggan)

Dasar pengambilan keputusan:

- 1) Jika nilai probabilitas lebih kecil dari pada atau sama dengan nilai probabilitas Sig ( $0.05 < \text{Sig}$ ), Ho diterima (Ha ditolak). Artinya tidak signifikan.
- 2) Jika nilai probabilitas lebih besar dari pada atau sama dengan nilai probabilitas Sig ( $0.05 > \text{Sig}$ ), Ho ditolak (Ha diterima). Artinya signifikan.

### III.4.2.2 Analisis Regresi Berganda

Analisis ini digunakan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh yang positif dari variabel independen kualitas pelayanan ( $X_1$ ) dan harga ( $X_2$ ) terhadap variabel dependen kepuasan pelanggan (Y) dengan model regresi sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + \dots + b_nX_n$$

Dimana: Y = Variabel kepuasan pelanggan

a = Konstata

b = Koefisien regresi pada masing – masing variabel bebas

$X_1$  = Variabel kualitas pelayanan

$X_2$  = Variabel harga

### III.4.2.3 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Menurut Imam Ghozali (2011, hlm.97) 'koefisien Determinasi ( $R^2$ ) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen'. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol (0) dan satu (1). Nilai  $R^2$  yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu (1) berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel dependen.

Kelemahan mendasar penggunaan koefisien determinasi ( $R^2$ ) adalah bisa 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. Maka digunakan nilai Adjusted  $R^2$  pada saat mengevaluasi model regresi yang terbaik karena Adjusted  $R^2$  dapat naik atau turun apabila satu variabel independen ditambahkan ke dalam model.

