

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada RSUD Kotapinang Jl. Prof. H.M.Yamin Kotapinang Kec. Kotapinang Kab. Labuhanbatu Selatan, Kota Pinang, Kec. Kota Pinang, Kab. Labuhanbatu Selatan, Sumatera Utara.

2. Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan penulis mulai dari bulan Oktober 2022 sampai dengan dengan bulan Desember 2022, penelitian ini meliputi peninjauan langsung di RSUD Kotapinang yang terletak di Jl. Prof. H.M.Yamin Kotapinang Kec. Kotapinang Kab. Labuhanbatu Selatan, Kota Pinang, Kec. Kota Pinang, Kab. Labuhanbatu Selatan, Sumatera Utara.

Tabel 3.1 Jadwal Penelitian

No	Tabel Kegiatan	Jadwal Kegiatan											
		Oktober				November				Desember			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Permohonan Judul												
2	Pengajuan Surat Riset												
3	Penyusunan Proposal												
4	Bimbingan Proposal												
5	Seminar Proposal												

B. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Dalam menentukan suatu sampel dimana seorang ahli mengemukakan pendapatnya jika disuatu tempat penelitian dimana objek atau subjeknya ditetapkan bahwa jumlah populasi 100, maka akan baik jika diambil semuanya sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi yang ditujukan RSUD Kotapinang yang terletak di Jl. Prof. H.M.Yamin Kotapinang Kec. Kotapinang Kab. Labuhanbatu Selatan, Kota Pinang, Kec. Kota Pinang, Kab. Labuhanbatu Selatan, Sumatera Utara sehingga metode penarikan kesimpulan sampel digunakan dengan cara sensus, yang dimana seluruh jumlah populasi dapat dijadikan jumlah sampel dalam penelitian ini. Dimana dijelaskan menurut pendapat para ahli populasi adalah suatu tempat yang telah ditetapkan oleh seorang peneliti untuk diteliti dan kemudian ditarik sebuah kesimpulan yang dimana populasi ini terdiri obyek atau subyek pada suatu wilayah yang generalisasi dan mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu. (Sugiyono, 2013:80)

2. Sampel

Sampel merupakan suatu sumber data yang diambil dari tempat n penulis meneliti yang biasanya sampel ini merupakan sebagian dari populasi yang informasinya dapat mewakili keseluruhan populasi.(Sugiyono,2013:830)

Apabila jumlah subjeknya lebih besar daripada 100, maka sampelnya dapat diambil daei 10%-50% atau bahkan bisa diambil sebanyak 20%-25%. (Arikunto, 2010:131). Jumlah sampel yang digunakan penulis dalam penelitian ini sebanyak 32 orang.

C. Definisi Operasional Variabel

Didalam hal ini peneliti melakukan penelitian sebanyak 6 variabel yang terdiri atas hal berikut ini :

1. Variabel bebas atau (Variabel independen) ialah :
 - a) Kualitas Pelayanan (X_1)
 - b) Fasilitas (X_2)
 - c) Citra Merek Rumah Said (X_3)
 - d) Kepuasan Pasien (X_4)
 - e) Loyalitas Pasien (Y)
2. Variabel yang dapat dipengaruhi oleh variabel independen atau yang menjadi akibat adanya variable independen adalah variable terikat atau sering didebit dengan variable dependen. Dalam penelitian yang dilakukan oleh penulis variable dependennya ialah Loyalitas Pasien (Y).

Tabel 3.2
Definisi Operasional Variabel

Variabel	Definisi	Indikator	Pengukuran
Kualitas Pelayanan (X_1)	Kualitas pelayanan adalah sesuatu yang di rasakan oleh pelanggan, sehingga muncul rasa kepuasan dengan sesuatu yang diberikan terhadap pelanggan (Prihandini & Hadi, n.d.)	1. Reliabilitas 2. Daya Tanggap 3. Jaminan 4. Empati	Skala Likert
Fasilitas (X_2)	Fasilitas kerja ialah segala hal yang di sediakan oleh suatu perusahaan untuk memberikan dukungan dan kenyamanan bagi pegawainya biasanya peralatan yang bersifat	1. Kenyamanan dapat dipertimbangkan 2. Penempatan suatu peralatan dan perabotan 3. Adanya pajangan dan infrastruktur pendukung 4. Adanya toilet, wifi, lokasi tempat makan dan minum	Skala Likert

	fisik (Stie & Malang, 2020).	yang baik dan sesuai 5. Fasilitas kerja yang diberikann perusahaan pada pegawainya tentunya harus mudah dalam pemakaian nya	
Citra Merek Rumah Sakit (X ₃)	Citra merek adalah persepsi dan keyakinan yang dipegang oleh konsumen, seperti yang di cerminkan asosiasi yang tertanam dalam ingatan konsumen yang selalu di ingat pertama kali saat mendengar slogan dan tertanam di benak konsumennya (Harfika & Abdullah, 2017)	1. Recognition (pengakuan) 2. Reputation (reputasi) 3. Affinity (afinitas)	Skala Likert
Kepuasan Pasien (X ₄)	Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kekecewaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya (Sari, 2021)	1. Keandalan (Reliability) 2. Responsifan (Responsiveness) 3. Keyakinan (Confidence) 4. Empati (Empaty) 5. Berwujud (Tangible)	Skala Likert
Loyalitas Pasien (Y)	Loyalitas pelanggan (customer loyalty) adalah komitmen untuk bertahan secara mendalam melalui cara pembelian ulang terhadap produk pemasaran berpotensi timbulnya perubahan perilaku (Suarjana, 2017).	1. Pembelian ulang 2. Kebiasaan mengkonsumsi merek tersebut 3. Selalu menyukai merek tersebut 4. Tetap memilih merek tersebut 5. Yakin bahwa merek tersebut yang terbaik	

Sumber : Dewi Sanjaya & Martono, 2021, Pelayanan et al., 2018, Strategi et al., 2020, Purnama et al., 2022, Cv & Sidoarjo, 2019 dan olah data tahun 2022

D. Jenis dan Sumber Data

Terdapat beberapa jenis dan sumber data yang penulis gunakan dalam melakukan penelitian ini diantaranya sebagai berikut :

1. Jenis data dan informasi yang secara langsung dikumpulkan dari Indomart yang terletak di Jl. Prof. H.M.Yamin Kotapinang Kec. Kotapinang Kab. Labuhanbatu Selatan, Kota Pinang, Kec. Kota Pinang, Kab. Labuhanbatu Selatan, Sumatera Utara yang dimana data tersebut berkaitan dengan Kualitas Layanan (X_1), Fasilitas (X_2), Citra Rumah Sakit (X_3) dan Kepuasan Pasien (X_4) Terhadap Loyalitas Pasien (Y), yang dimana data tersebut adalah data primer dikatakan data primer karena seorang peneliti mendapatkan data dan informasi tersebut diperoleh dari objek penelitiannya.
2. Selain data primer terdapat juga data atau informasi tambahan yang dimana data tersebut diberikan oleh Indomart Labuhanbatu Selatan yang terletak di Jl. Prof. H.M.Yamin Kotapinang Kec. Kotapinang Kab. Labuhanbatu Selatan, Kota Pinang, Kec. Kota Pinang, Kab. Labuhanbatu Selatan, Sumatera Utara, data tambahan tersebut mengenai contohnya gambaran umum perusahaan serta bacaan-bacaan pustaka yang menunjang. Data tersebut disebut dengan Data Sekunder.

E. Teknik Pengumpulan Data

Terdapat beberapa metode yang digunakan penulis dalam melakukan pengumpulan data dalam penelitian ini yang tentunya dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya, objektif, dan akurat. Maka metode penelitiannya adalah sebagai berikut ini :

- a. Melakukan pengumpulan data dengan membaca literature- literature yang erat kaitannya dengan suatu masalah yang diteliti, hal ini disebut dengan Melakukan riset kepustakaan.
1. Adanya pembagian suatu angket atau kuisioner yang berupa berisi sebuah beberapa pertanyaan yang dapat diisi dan dijawab para responden dengan menggunakan pengumpulan data skala likert sehingga memudahkan peneliti dalam mengkatagorikan berbagai pertanyaan yang ada. Hal ini disebut dengan riset lapangan.
2. Selanjutnya teknik pengumpulan data dan informasi melalui wawancara yang dimana untuk tujuan agar mendapatkan tambahan informasi yang lebih akurat yang dimana teknik wawancara ini dilakukan oleh percakapan dua arah yang eksklusif dengan para pegawai biasanya berkaitan dengan bidang personalia.
3. Dokumentasi merupakan bukti- bukti data atau informasi yang diabadikan dapat melalui foto, video, atau sejumlah dokumen yang sudah diarsipkan. Contohnya yang berkaitan dengan struktur organisasi pada Indomart yang terletak di Jl. Prof. H.M.Yamin Kotapinang Kec. Kotapinang Kab. Labuhanbatu Selatan, Kota Pinang, Kec. Kota Pinang, Kab. Labuhanbatu Selatan, Sumatera Utara.
4. Pengamatan merupakan suatu tindakan melakukan pencatatan yang terstruktur terhadap objek penelitian yang dalam hal ini berkaitan dengan kualitas pelayanan, fasilitas, citra merek rumah sakit dan kepuasan pasien terhadap loyalitas konsumen RSUD Kotapinang yang terletak di Jl. Prof.

H.M.Yamin Kotapinang Kec. Kotapinang Kab. Labuhanbatu Selatan, Kota Pinang, Kec. Kota Pinang, Kab. Labuhanbatu Selatan, Sumatera Utara.

F. Skala Pengukuran Variabel

Dalam penelitian ini penulis menggunakan skala likert dalam mengukur setiap variabel yang ada, agar dapat mengetahui pengukuran jawaban yang diberikan para responden yang berupa kuisisioner, dalam hal ini penulis menggunakan skala likert. Skala likert adalah alat untuk mengukur persepsi, sikap dan pendapat sekelompok orang atau seseorang itu sendiri tentang suatu fenomena yang ada. (Sugiyono, 2013). Dalam pengukuran jawaban responden, pengisian kuisisioner pengaruh harga, promosi, lokasi, kelengkapan produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen diukur dengan skala likert.

Tabel 3.3
Pedoman Pemberian Skor

No.	Pernyataan	Skor
1.	Sangat Tidak Setuju	1
2.	Tidak Setuju	2
3.	Kurang Setuju	3
4.	Setuju	4
5.	Sangat Setuju	5

G. Uji Instrumen Penelitian

1. Uji Validitas

Validitas merupakan alat pengukur yang dapat mengukur instrument penelitian yang akan diukur yang berfungsi untuk menunjukkan sejauh mana alat ukur tersebut bekerja, hal ini dilakukan untuk mengetahui suatu data yang ada

pada kuisioner atau angket yang menyatakan bahwa data tersebut valid atau tidak. Hal ini dinyatakan oleh (Sugiyono,2016).

Adapun dalam melakukan uji validitas didalam sebuah kuisioner terdapat beberapa syarat sebagai berikut :

- 1) Apabila r_{hitung} positif dan $r_{hitung} > r_{tabel}$ dapat dikatakan bahwa butir pertanyaan yang ada didalam suatu kuisioner adalah valid atau validitas.
- 2) Apabila r_{hitung} negatif atau $r_{hitung} < r_{tabel}$ dapat dikatakan bahwa butir dari pertanyaan yang ada didalam suatu kuisioner dikatakan valid atau validitas.

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan uji validitas untuk mengetahui sejauh mana kelayakan suatu kuisioner yang dapat dijadikan sebagai instrumen penelitian. Dengan demikian, data data yang akan diperoleh dapat valid dan reliabel. Dalam penelitian ini, dalam melakukan uji validitas penulis menggunakan bantuan software SPSS 23 for windows dengan rumusan :

Nilai r_{tabel} didapat pada tabel statistik 0.05. Adapun penentu r_{tabel} sebagai berikut :

$$\begin{aligned}
 R_{tabel} &= n-2 \\
 &= 32-2 \\
 &= 30 \\
 &= 0,349
 \end{aligned}$$

Tabel 3.4**Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X_1)**

Item X_4	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
$X_{1.1}$	0,636	0,349	Valid
$X_{1.2}$	0,775	0,349	Valid
$X_{1.3}$	0,431	0,349	Valid
$X_{1.4}$	0,421	0,349	Valid

Berdasarkan tabel 3.4 hasil uji validitas tersebut menyatakan seluruh pertanyaan untuk variabel Kualitas Pelayanan (X_1) di dalam kuisisioner dinyatakan valid. Hal tersebut dibuktikan dengan hasil $r_{hitung} >$ dari r_{tabel} .

Tabel 3.5**Hasil Uji Validitas Fasilitas (X_2)**

Item X_2	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
$X_{2.1}$	0,374	0,349	Valid
$X_{2.2}$	0,489	0,349	Valid
$X_{2.3}$	0,543	0,349	Valid
$X_{2.4}$	0,656	0,349	Valid
$X_{2.5}$	0,691	0,349	Valid

Berdasarkan tabel 3.5 hasil uji validitas tersebut menyatakan seluruh pertanyaan untuk variabel Fasilitas (X_2) di dalam kuisisioner dinyatakan valid. Hal tersebut dapat dibuktikan dengan hasil $r_{hitung} >$ r_{tabel} .

Tabel 3.6**Hasil Uji Validitas Citra Merek Rumah Sakit (X₃)**

Item	Nilai r_{hitung}	Nilai r_{tabel}	Keterangan
X _{3.1}	0,753	0,227	Valid
X _{3.2}	0,713	0,227	Valid
X _{3.3}	0,704	0,227	Valid

Berdasarkan tabel 3.6 hasil uji validitas tersebut menyatakan seluruh pertanyaan untuk variabel Citra Merek Rumah Sakit (X₃) di dalam kuisisioner dinyatakan valid. Hal tersebut dapat dibuktikan dengan hasil $r_{hitung} > r_{tabel}$.

Tabel 3.7**Hasil Uji Validitas Kepuasan Pasien (X₄)**

Item Y	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
X _{4.1}	0,736	0,349	Valid
X _{4.2}	0,686	0,349	Valid
X _{4.3}	0,618	0,349	Valid
X _{4.4}	0,655	0,349	Valid
X _{4.5}	0,618	0,349	Valid

Berdasarkan tabel 3.7 hasil uji validitas tersebut menyatakan seluruh pertanyaan untuk variabel Kepuasan Pasien (X₄) di dalam kuisisioner dinyatakan valid. Hal tersebut dapat dibuktikan dengan hasil $r_{hitung} > r_{tabel}$.

Tabel 3.8
Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Pasien (Y)

Item Y	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
Y.1	0,736	0,349	Valid
Y.2	0,686	0,349	Valid
Y.3	0,618	0,349	Valid
Y.4	0,655	0,349	Valid
Y.5	0,618	0,349	Valid

Berdasarkan tabel 3.8 hasil uji validitas tersebut menyatakan seluruh pertanyaan untuk variabel Loyalitas Pasien (Y) di dalam kuisioner dinyatakan valid. Hal tersebut dapat dibuktikan dengan hasil $r_{hitung} > r_{tabel}$.

2. Uji Reliabilitas Instrumen

Suatu instrument penelitian yang dikatakan reliabel jika instrument tersebut dapat dipakai berulang kali untuk mengukur objek penelitian yang sama dan akan memberikan hasil data yang sama, karena reliabel adalah tingkah keandalan suatu instrument penelitian. (Sugiyono, 2016:110). Uji reliabilitas dilakukan setelah uji validitas yang sudah valid, karena uji nreliabilitas dipakai untuk melihat sejauh mana konsistensi suatu alat ukur. Dimana alat ukur tersebut dapat diandalkan dan tetap konsisten apabila dilakukan pengukran ulang terhadap instrument penelitian.

Tabel 3.9
Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (X₁), Fasilitas (X₂), Citra
Merek Rumah Sakit (X₃), Kepuasan Konsumen (X₄),
Loyalitas Pasien (Y)

Variabel	<i>Cronbach</i> <i>Alpha</i>	Nilai Batas	Keterangan
Kualitas Pelayanan	0,677	0,60	Reliabel
Fasilitas	0,668	0,60	Reliabel
Citra Merek Rumah Sakit	0,618	0,60	Reliabel
Kepuasan Pasien	0,671	0,60	Reliabel
Loyalitas Pasien	0,702	0,60	Reliabel

Sumber: Hasil Olahan Data Kuisisioner Melalui SPSS

Berdasarkan tabel 3.9 menunjukkan bahwa semua item dalam variabel Kualitas Pelayanan (X₁), Fasilitas (X₂), Citra Merek Rumah Sakit (X₃), Kepuasan Konsumen (X₄) dan Loyalitas Pasien (Y) dinyatakan reliabel. Hal ini didasarkan atas keterangan masing-masing variabel *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0,60. Sehingga seluruh atribut penelitian dinyatakan reliabel dan dapat dilanjutkan kepengujian selanjutnya.

H. Metode Analisis Data

Dalam penelitian ini penulis menggunakan beberapa teknik analisis data diantaranya adalah sebagai berikut :

1. Analisis Deskriptif

Suatu analisis yang dapat menyajikan gambaran secara umum terhadap populasi yang diteliti, terhadap objek yang diteliti melalui data sampel, hal ini merupakan pengertian dari analisis deskriptif.

Meskipun penelitian ini dimaksudkan untuk menguji Pengaruh Kualitas Pelayanan (X_1), Fasilitas (X_2), Citra Merek Rumah Sakit (X_3), Kepuasan Konsumen (X_4) Terhadap Loyalitas Pasien (Y) pada konsumen Indomart yang terletak di Jl. Prof. H.M.Yamin Kotapinang Kec. Kotapinang Kab. Labuhanbatu Selatan, Kota Pinang, Kec. Kota Pinang, Kab. Labuhanbatu Selatan, Sumatera Utara, namun untuk melengkapi pembahasan maka dilakukan pula analisis deskriptif dengan membuat distribusi frekuensi yang bertujuan untuk memperoleh gambaran tentang Kualitas Pelayanan (X_1), Fasilitas (X_2), Citra Merek Rumah Sakit (X_3), Kepuasan Konsumen (X_4) Terhadap Loyalitas Pasien (Y) apakah tergolong rendah, sedang, ataukah tinggi.

2. Analisis Regresi Linear Berganda

Penulis menganalisis dengan memakai metode analisis regresi linear berganda. Metode tersebut berfungsi untuk melihat seberapa besar pengaruh variabel independen dengan variabel dependen. Dalam penelitian ini penulis memakai analisis regresi berganda yang model tersebut memiliki bentuk persamaan sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + e$$

Keterangan :

Y = Loyalitas Pasien

A = Konstanta

$b_1-b_2-b_3-b_4-b_5$	= Koefisien Regresi
X_1	= Kualitas Pelayanan
X_2	= Fasilitas
X_3	= Citra Merek Rumah Sakit
X_4	= Kepuasan Pasien
e	= Standart Error

3. Uji Hipotesis

Uji hipotesis dalam penelitian dipakai untuk melihat apakah suatu variabel independen bias digunakan untuk menebak variabel dependen. Sebelum melakukan uji hipotesis tentunya harus melewati tahap regresi berganti, setelah dapat persamaan dari regresi berganda maka dapat lanjut ke uji hipotesis.

Pengujian hipotesis tersebut dilakukan dengan uji statistik yaitu :

a. Uji Parsial (Uji t)

Uji parsial dalam suatu penelitian digunakan untuk menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel bebas memiliki pengaruh secara parsial terhadap variabel terikat, hal tersebut biasanya dikenal dengan uji statistik t.

Kriteria pengujiannya sebagai berikut :

Jika probabilitas (signifikansi) lebih besar dari 0,05 (α), maka variabel independen secara individual tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.

Jika probabilitas (signifikansi) lebih kecil dari 0,05 (α), maka variabel independen secara individual berpengaruh terhadap variabel dependen.

Kriteria pengujian :

H_0 diterima dan H_a ditolak jika t hitung kurang dari t tabel. Artinya variabel independen tersebut tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen.

H_0 ditolak dan H_a diterima jika t hitung lebih besar dari t tabel. Artinya variabel independen tersebut berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen.

b. Uji Simultan (Uji F)

Dalam suatu penelitian biasanya uji F memiliki fungsi untuk mengetahui apakah semua variabel bebas memberikan pengaruh secara simultan dan bersamaan terhadap variabel terikat (Y).

Kriteria dalam pengujian ini adalah :

Apabila H_0 diterima yaitu apabila tingkat signifikansi F lebih besar 0,05 atau F_{hitung} lebih kecil dari F_{tabel} .

Apabila H_0 ditolak yaitu apabila tingkat signifikansi F lebih besar atau F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} .

c. Koefisien Determinasi (R^2)

Dalam suatu penelitian koefisien determinasi ini biasanya dipakai untuk mengukur seberapa tinggi daya instrument penelitian melalui acuan dalam menerangkan variabel dependen. Hal tersebut dapat dihitung dengan rumusan sebagai berikut :

$$D = r^2 \times 100\%$$

Dimana :

D : Koefisien Determinasi

r : Koefisien Korelasi

Dari rumus dapat diambil kesimpulan bahwa :

Dari rumus diatas dapat menerangkan bahwa semakin kuatnya hubungan antara variabel independen dan variabel dependen, Apabila r mendekati satu bisa dikatakan bahwa keterikatan varuabel independen dan variabel dependen.