III. METODE PENELITIAN

3.1 Metode Pengumpulan Data

3.1.1 Penelitian Kepustakaan

1. Study literatur atau studi kepustakaan, yaitu dengan mendapatkan berbagai literatur dan referensi tentang manajemen pemasaran yang relevan dengan permasalahan yang diteliti.
2. Hasil riset yang berkaitan dengan kualitas pelayanan, citra perusahaan serta kepuasan pelanggan dari peneliti-peneliti sebelumnya yang relevan.

Data yang diperoleh kemudian dikumpulkan, dipelajari, kemudian diteliti serta dikaji guna memperoleh dasar-dasar teori yang dapat digunakan untuk mendukung dan menunjang penelitian.

3.1.2 Penelitian Lapangan

Data primer dari penelitian ini adalah data yang berkaitan dengan kualitas pelayanan, citra perusahaan dan kepuasan pasien. Data ini diperoleh dan dikumpulkan dengan cara melakukan survei langsung kepada para pengguna jasa kesehatan Rumah Sakit Mardi Waluyo Metro, dengan cara:

1. Wawancara, yaitu melakukan wawancara secara langsung dengan pihak-pihak terkait dalam penelitian ini guna mendapatkan keterangan dan data yang dibutuhkan yang berkaitan dengan masalah penelitian.
2. Kuesioner, mengajukan kuesioner yang berisikan seperangkat pertanyaan yang secara logis berhubungan dengan masalah penelitian dan setiap pertanyaan merupakan jawaban yang memiliki makna dalam menguji hipotesis.

Dalam penelitian ini kuesioner yang digunakan adalah tipe tertutup. Setiap pertanyaan memiliki 5 (lima) alternatif jawaban yang diberi nilai dengan skala Likert.

3.2 Ruang Lingkup Penelitian

3.2.1 Objek Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Mardiwaluyo Metro Jl. Jend. Sudirman No. 156, P.O. Box 110, Metro 34111. Objek penelitian ini adalah pasien Rumah Sakit Mardi Waluyo Metro yang meliputi pasien rawat inap dan pasien rawat jalan .

3.2.2 Batasan Penelitian

Penelitian mempunyai beberapa batasan yaitu :

1. Penelitian hanya meneliti keterkaitan antara tiga konstruk yaitu kualitas pelayanan, citra perusahaan, dan kepuasan pasien pengguna jasa kesehatan Rumah Sakit Mardiwaluyo Metro.
2. Penelitian hanya dilakukan di lingkungan Rumah Sakit Mardiwaluyo Metro terhadap pengguna jasa pelayanan kesehatan yaitu pasien rawat inap dan rawat jalan.

3.3 Variabel Penelitian

3.3.1 Definisi operasional variabel

Definisi operasional variabel berfungsi untuk menghindari kesalahan dalam mengartikan variabel yang akan dianalisis. Definisi operasional variabel dari masing-masing variabel sebagai berikut.

Tabel definisi operasional variabel :

Tabel 3.1 Operasional Variabel

Variabel	Sub Variabel	Indikator	Pengukuran	Skala
Kualitas Pelayanan (X ₁)	Bukti fisik (<i>tangible</i>)	Lokasi Rumah Sakit Mardiyaluyo Metro mudah dijangkau	Tingkat kemudahan lokasi untuk dijangkau	Ordinal
		Penampilan keseluruhan Karyawan	Tingkat penampilan seluruh karyawan	
		Keadaan lokasi Rumah Sakit yang nyaman	Tingkat kenyamanan rumah sakit	
		Tempat parkir yang memadai	Tingkat kecukupan parkir	

Tabel 3.1 Operasional Variabel (Lanjutan)

Variabel	Sub Variabel	Indikator	Pengukuran	Skala
Kualitas Pelayanan (X1)	Bukti fisik (<i>tangible</i>)	Kesesuaian fasilitas ruangan rumah sakit	Tingkat kesesuaian fasilitas ruangan	Ordinal
		Kesesuaian fasilitas alat rumah sakit	Tingkat kesesuaian fasilitas alat	
		Karyawan memberikan perhatian kepada setiap pasien	Tingkat perhatian karyawan pada konsumen	
	Empati (<i>emphaty</i>)	Karyawan melayani setiap pasien tanpa membedakan status social	Tingkat pelayanan karyawan tanpa membedakan status sosial	Ordinal
		Kehandalan (<i>reliability</i>)	Ketelitian karyawan dalam pemeriksaan pasien	
	Kecepatan karyawan dalam penanganan pasien		Tingkat kecepatan	Ordinal
	Ketepatan dalam segi pemeriksaan pasien		Tingkat ketepatan	

Tabel 3.1 Operasional Variabel (Lanjutan)

Variabel	Sub Variabel	Indikator	Pengukuran	Skala
Kualitas Pelayanan (X1)	Tanggap (<i>responsiveness</i>)	Waktu pelayanan penanganan pasien	Tingkat pelayanan	Ordinal
		Ketanggapan karyawan dalam menanggapi complain	Tingkat ketanggapan dalam menanggapi komplain	
		Karyawan yang bersangkutan berada di tempat saat pasien Membutuhkan	Tingkat ketanggapan dalam membantu kebutuhan pasien	
	Jaminan (<i>assurance</i>)	Karyawan memiliki pengetahuan yang baik	Tingkat pengetahuan karyawan	Ordinal
		Pelayanan terhadap pemeriksaan kesehatan dijamin akurat	Tingkat jaminan keakuratan pemeriksaan	
		Pasien merasa nyaman di rumah sakit	Tingkat keamanan dan kenyamanan konsumen	
		Karyawan melayani dengan Sopan	Tingkat pelayanan	

Tabel 3.1 Operasional Variabel (Lanjutan)

Variabel	Sub Variabel	Indikator	Pengukuran	Skala
Citra perusahaan (X ₂)	Reputasi (<i>Reputation</i>)	Reputasi perusahaan di mata konsumen	Tingkat reputasi perusahaan	Ordinal
	Pengakuan (<i>Recognition</i>)	Persepsi perusahaan di mata konsumen	Tingkat persepsi perusahaan di mata konsumen	Ordinal
	Affinity (hubungan emosional)	Hubungan emosional perusahaan dengan konsumen	Tingkat hubungan emosional	Ordinal
	Loyalitas merek (<i>Brand loyalty</i>)	Seberapa besar kesediaan konsumen untuk kembali menggunakan jasa yang ditawarkan	Tingkat kepuasan konsumen	Ordinal

Tabel 3.1 Operasional Variabel (Lanjutan)

Variabel	Sub Variabel	Indikator	Pengukuran	Skala
Kepuasan Pasien (Y)	Kesesuaian Harapan	Kesesuaian harapan pelanggan terhadap kualitas jasa yang ditawarkan oleh Rumah Sakit	Tingkat kesesuaian harapan pelanggan	Ordinal
	Penilaian Pelanggan	Kinerja pelayanan yang diterima oleh pelanggan	Tingkat kinerja pelayanan yang diterima pelanggan	Ordinal
	Persepsi Kinerja	Kinerja pelayanan Rumah Sakit Mardi Waluyo Metro dibandingkan dengan seluruh rumah sakit	Tingkat kinerja pelayanan dibandingkan dengan Rumah Sakit lain	Ordinal

3.4 Populasi dan Sampel

3.4.1 Populasi

Populasi menurut Sugiyono (2010:80) adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Dari pengertian tersebut dalam penelitian ini populasinya adalah pengguna jasa pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Mardi Waluyo Metro.

3.4.2 Sampel

Sampel menurut Sugiyono (2010:81) adalah proses memilih jumlah elemen populasi yang cukup agar dengan meneliti sampel dan memahami sifat dan karakteristik sampel, peneliti dapat menggeneralisasi sifat dan karakteristik populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus representatif. Teknik sampling yang dipakai pada penelitian ini adalah teknik sampling menurut Sugiyono (2010:68) yaitu *purposive sampling*, teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Sampling yang diambil adalah responden yang memiliki informasi yang cukup untuk diteliti.

Salah satu data penelitian di dapat dari membagikan kuesioner kepada pasien. Dikarenakan banyaknya populasi, maka agar penelitian ini valid diambil beberapa sampel untuk mewakili populasi. Perumusan teknik pengambilan sampling berdasarkan (Widiyanto, 2008:19) :

$$n = \frac{Z^2}{4(Moe)^2}$$

Keterangan :

n : Jumlah sampel.

Z : Tingkat keyakinan yang dibutuhkan dalam penentuan sampel sebesar 95 % ~ 1,96.

Moe : *Margin of error* atau kesalahan maksimal yang biasa ditoleransi. Biasanya 10 %.

Dengan menggunakan *margin of error* sebesar 10 %, maka jumlah sampel minimal yang dapat diambil sebesar :

$$n = \frac{1,96^2}{4(0,10)^2}$$

$$n = 96,04$$

Berdasarkan hasil perhitungan di atas, maka jumlah sampel yang digunakan adalah 96,04 responden. Jadi jumlah sampel pada penelitian ini menggunakan 100 responden.

3.5 Uji Validitas dan Reabilitas

Uji validitas dan uji reliabilitas diuji terlebih dahulu kepada 30 responden untuk melihat apakah pertanyaan yang digunakan pada kuesioner benar-benar mengukur apa yang seharusnya diukur dan untuk mengukur tingkat konsistensi pertanyaan pada kuesioner sehingga telah memenuhi kecukupan data.

3.5.1 Uji Validitas

Uji Validitas digunakan untuk mengetahui seberapa cermat suatu kuesioner melakukan fungsi ukurnya. Pengukuran validitas dilakukan dengan analisis korelasi *Product Moment* (Arikunto, 2002: 243) yaitu:

$$r = \frac{n(\sum XY) - \sum X \sum Y}{\sqrt{[n \sum X^2 - (\sum X)^2][n \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Keterangan :

r : Koefisien validitas

X : Skor pada subjek item n

Y : Skor total subjek

n : Banyaknya variabel

Dengan kriteria pengambilan keputusan sebagai berikut:

1. Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka kuesioner dinyatakan valid.
2. Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka kuesioner dinyatakan tidak valid.

Dengan menggunakan bantuan SPSS, nilai koefisien korelasi pada kuesioner ini dapat dilihat pada Tabel 3.2 berikut :

Tabel 3.2 Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X_1)

No.	Item Pernyataan	Koefisien Korelasi r
	BUKTI FISIK (TANGIBLE)	
1.	Pertanyaan 1	0.866
2.	Pertanyaan 2	0.818
3.	Pertanyaan 3	0.490
4.	Pertanyaan 4	0.547
5.	Pertanyaan 5	0.481
6.	Pertanyaan 6	0.535
	EMPATI (EMPHATHY)	
7	Pertanyaan 7	0.539
8.	Pertanyaan 8	0.634
9.	Pertanyaan 9	0.565

Sumber : Lampiran 7

Tabel 3.2 Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X_1) (Lanjutan)

No.	KEHANDALAN (RELIABILITY)	Koefisien korelasi r
10.	Pertanyaan 10	0.866
11.	Pertanyaan 11	0.493
12.	Pertanyaan 12	0.499
13.	Pertanyaan 13	0.583
	TANGGAP (RESPONSIVENESS)	
14.	Pertanyaan 14	0.511
15.	Pertanyaan 15	0.631
16.	Pertanyaan 16	0.705
	JAMINAN (ASSURANCE)	
17.	Pertanyaan 17	0.513
18.	Pertanyaan 18	0.667
19.	Pertanyaan 19	0.673
20.	Pertanyaan 20	0.570

Sumber : Lampiran 7

Nilai koefisien korelasi ini akan dibandingkan dengan angka kritis tabel korelasi (tabel r). Angka kritis untuk tingkat signifikansi 5% dengan data berjumlah 30 responden yaitu 0.361 (Sugiyono, 2010). Data dinyatakan valid bila koefisien korelasi lebih besar atau sama dengan angka kritisnya atau r tabelnya. Melihat nilai korelasi tiap-tiap item pertanyaan berada di atas angka r tabel 0.361, maka dapat disimpulkan bahwa item pertanyaan variabel kualitas pelayanan pada kuesioner ini adalah valid.

Tabel 3.3 Uji Validitas Variabel Citra Perusahaan (X_2)

No.	Item Pertanyaan	Koefisien Korelasi r
1.	Pertanyaan 1	0.927
2.	Pertanyaan 2	0.884
3.	Pertanyaan 3	0.835
4.	Pertanyaan 4	0.927

Sumber : Lampiran 7

Dilihat dari Tabel 3.3 uji validitas variabel citra perusahaan (X_2) memiliki nilai korelasi tiap-tiap item pertanyaan berada di atas angka r tabel 0.361, maka dapat disimpulkan bahwa item pertanyaan variabel citra perusahaan pada kuesioner ini adalah valid.

Tabel 3.4 Uji Validitas Variabel Kepuasan Pasien (Y)

No.	Item Pertanyaan	Koefisien Korelasi r
1.	Pertanyaan 1	0.846
2.	Pertanyaan 2	0.888
3.	Pertanyaan 3	0.848

Sumber : Lampiran 7

Dilihat dari Tabel 3.4 ternyata nilai korelasi tiap-tiap item pertanyaan kepuasan pasien pada kuesioner berada di atas angka r tabel 0.361, sehingga uji validitas variabel kepuasan pasien (Y) pada kuesioner ini adalah valid, sehingga dapat digunakan untuk mengumpulkan data.

3.5.2 Uji Reliabilitas

Uji reabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana alat pengukur dapat dipercaya atau diandalkan untuk memberikan nilai ukuran yang konstan pada beberapa pengukuran. Semakin tinggi angka tersebut maka semakin baik pengukuran dan semakin rendah kesalahan pengukurannya. Menurut Sugiyono (2010:3) reliabel adalah derajat konsistensi atau keajegan data dalam interval tertentu.

Uji reabilitas digunakan untuk mengukur ketepatan atau kejituan suatu instrument jika dipergunakan untuk mengukur himpunan objek yang sama berkali-kali akan mendapatkan hasil yang serupa. Pada penelitian ini menggunakan metode *Alpha Cronbach* yaitu menguji konsistensi jawaban responden terhadap seluruh item yang disajikan pada kuesioner penelitian. Suatu kuesioner dikatakan reliabel jika jawaban yang diberikan responden terhadap pertanyaan adalah konsisten. Hubungan tersebut dinyatakan dengan koefisien “ ”, koefisien berkisar dari 0 sampai dengan 1. Persamaan *Alpha Cronbach* dihitung dengan rumus :

$$\alpha = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right)$$

Keterangan :

α : Koefisien *Alpha Cronbach*.

k : Jumlah butir pertanyaan.

$\sum \sigma_b^2$: Jumlah varian butir.

σ_t^2 : Jumlah varian total.

Dengan menggunakan bantuan SPSS, nilai korelasi *Alpha Cronbach* pada kuesioner ini dapat dilihat pada Tabel 3.5 berikut :

Tabel 3.5 Uji Reabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (X_1)

Variabel	Nilai Korelasi <i>Alpha Cronbach</i> (α)
Kualitas Pelayanan	0.929

Sumber : Lampiran 7

Dalam kutipan Uyanto (2009:274), nilai minimum korelasi *Alpha Cronbach* secara umum adalah 0,70. Dari hasil perhitungan 20 item pertanyaan variabel kualitas pelayanan menghasilkan nilai *Alpha Cronbach* sebesar 0.929 lebih besar dari batas minimum 0.70, sehingga alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini reliabel.

Tabel 3.6 Uji Reabilitas Variabel Citra Perusahaan (X_2)

Variabel	Nilai Korelasi <i>Alpha Cronbach</i> (α)
Citra Perusahaan	0.954

Sumber : Lampiran 7

Dari hasil perhitungan empat item pertanyaan terhadap 30 responden variabel citra perusahaan menghasilkan nilai *Alpha Cronbach* sebesar 0.954 lebih besar dari batas minimum 0.70, sehingga alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini reliabel.

Tabel 3.7 Uji Reabilitas Variabel Kepuasan Pasien (Y)

Variabel	Nilai Korelasi <i>Alpha Cronbach</i> (α)
Kepuasan Konsumen	0.930

Sumber : Lampiran 7

Dari hasil perhitungan tiga item pertanyaan terhadap 30 responden variabel kepuasan pasien menghasilkan nilai *Alpha Cronbach* sebesar 0.930 lebih besar dari batas minimum 0.70, sehingga alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini reliabel.

3.6 Alat Analisis

Penelitian ini menggunakan metode analisis regresi linier berganda untuk mengukur kekuatan variabel dan hubungan antara variabel bebas (X) dan variabel tidak bebas (Y).

Dengan rumus :

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

Keterangan :

Y = Kepuasan pasien.

X_1 = Variabel kualitas pelayanan.

X_2 = Variabel citra perusahaan.

α = Konstanta dari persamaan regresi.

β_1 = Koefisien regresi dari variabel X_1 (Kualitas Pelayanan).

β_2 = Koefisien regresi dari variabel X_2 (Citra Perusahaan).

e = Variabel eror.

Dalam penelitian ini hanya menganalisis pengaruh dua variabel bebas sekaligus terhadap sebuah variabel terikat yaitu hubungan antara kualitas pelayanan dan citra perusahaan terhadap kepuasan pasien di rumah sakit Mardi Waluyo Metro sebagai objek penelitian. Batasan penelitian ini adalah tidak menganalisis masing-masing hubungan antara kedua variabel bebas dalam penelitian ini yaitu hubungan antara kualitas pelayanan dengan citra perusahaan.

Pengujian hipotesis dengan penggunaan :

- I. Uji simultan (Uji F), digunakan untuk mengetahui apakah secara bersama-sama variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Dengan cara :
- Membuat hipotesis :
    - $H_0 : \beta_i = 0$ tidak ada pengaruh X_1, X_2 terhadap Y
    - $H_1 : \beta_i > 0$ ada pengaruh positif X_1, X_2 terhadap Y
  - Menentukan $F_{hitung} > F_{tabel}$.
  - Dengan tingkat kepercayaan sebesar 95 % atau taraf signifikan sebesar 5 % diperoleh jika probabilitas $> 0,05$ maka H_0 diterima. Jika probabilitas $< 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima yaitu adanya pengaruh secara bersama-sama variabel tidak bebas terhadap variabel bebas.
- II. Uji t, untuk menguji koefisien regresi secara parsial. Menguji variabel bebas terhadap variabel terikat secara terpisah. Dengan cara :
- Membuat hipotesis :
    - $H_0 : \beta_i = 0$ tidak ada pengaruh X_1, X_2 terhadap Y
    - $H_1 : \beta_i > 0$ ada pengaruh positif X_1, X_2 terhadap Y
  - Menentukan $t_{hitung} > t_{tabel}$.

- Dengan tingkat kepercayaan sebesar 95 % atau taraf signifikan sebesar 5 % diperoleh jika probabilitas $> 0,05$ maka H_0 diterima. Jika probabilitas $< 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima yaitu adanya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara terpisah.

III. Korelasi (R), mengukur korelasi antara dua atau lebih variabel bebas terhadap variabel terikat, rentang nilai $0 < R < 1$. Bila nilai R mendekati 1, hubungan semakin kuat dan bila mendekati nol hubungan lemah. Koefisien determinasi (R^2), mengukur kebenaran penggunaan model analisis regresi. Nilai R^2 dapat digunakan sebagai persentase untuk mengukur besarnya sumbangan variabel bebas (X) terhadap variasi naik turunnya variabel tidak bebas (Y). Sedangkan standar *error* menunjukkan perkiraan kesalahan yang mungkin terjadi dalam memprediksi tingkat pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat.