

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Jenis dan Sumber Data

Jenis dan bentuk penelitian ini adalah kuantitatif bentuknya adalah lapangan (field research) yakni pengamatan langsung pada objek yang diteliti guna mendapatkan data yang relevan. Penelitian ini termasuk penelitian kuantitatif dimana peneliti dapat menentukan hanya beberapa variabel saja dari objek yang diteliti kemudian dapat membuat instrument untuk mengukurnya.⁹⁶Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data subyek. Menurut Indriantoro dan Supomo, data subyek merupakan jenis data penelitian yang berupa opini, sikap, pengalaman atau karakteristik dari seseorang atau sekelompok orang yang menjadi subyek penelitian.⁹⁷

Sumber data dalam penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder. Data primer adalah data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber aslinya tidak melalui perantara.⁹⁸Sedangkan data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber kedua atau sumber sekunder dari data yang dibutuhkan.⁹⁹Adapun yang termasuk data primer adalah

⁹⁶Sugiyono, *Metodologi Penelitian*, Alfa Beta, Jakarta, 2012, h. 17

⁹⁷Indriantoro, Nur dan Supomo, Bambang, *Metodologi Penelitian Bisnis (Untuk Akuntansi dan Manajemen)*, Yogyakarta, Edisi Pertama, cet. Ke- 3, 2009, Yogyakarta: BPFE, , h. 145

⁹⁸*Ibid.* h. 146-147

⁹⁹Burhan Bungin, *Metode Penelitian Kuantitatif*, Jakarta: Kencana, 2006, hlm. 122

data yang diperoleh dari hasil jawaban atas penyebaran kuesioner yang diajukan kepada responden penelitian (pasien rawat inap RSI Sultan Agung Semarang). Kuesioner adalah daftar pertanyaan tertulis yang kemudian diberikan kepada responden untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan yang ada. Sedangkan data sekunder diperoleh dari buku-buku, jurnal-jurnal penelitian, artikel, website, majalah ilmiah yang berkaitan dengan masalah penelitian.

3.2. Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.¹⁰⁰ Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat inap yang sudah pernah menggunakan jasa Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang.

Menurut Sugiyono yang dimaksud dengan sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Oleh karena populasi secara nominal tidak bisa diketahui, maka diperlukan pendugaan parameter tertentu untuk mengambil jumlah sampel tertentu yang dianggap representatif.¹⁰¹ Menurut Cooper & Emory, bahwa untuk populasi yang tidak teridentifikasi secara pasti jumlahnya, sampel ditetapkan secara langsung sebesar 100 responden. Asumsi tersebut menunjukkan bahwa ukuran (jumlah) absolut

¹⁰⁰Sugiyono, *Metodologi...*, h. 115

¹⁰¹*Ibid.* h. 116

sampel adalah lebih penting daripada ukuran proporsinya terhadap populasi. Jumlah sampel 100 dirasa sudah memenuhi syarat suatu sampel yang *representative*.¹⁰² Hal ini sependapat dengan Fraenkel dan Wallen besarnya sampel minimum untuk penelitian adalah sebanyak 100 responden.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Purposive Sampling*, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan pertimbangan tertentu.¹⁰³ Adapun pertimbangan yang digunakan dalam penelitian ini adalah dikhususkan pada pasien yang sudah pernah menggunakan jasa Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang dan minimal berumur di atas 20 tahun ke atas, didasarkan atas pertimbangan bahwa pasien dengan usia tersebut dianggap telah mempunyai kematangan baik kematangan secara emosional maupun kematangan dalam berpikir sehingga diharapkan pasien mampu mencerna dan memahami makna ataupun isi dari kuesioner yang diberikan oleh peneliti.

3.3. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan beberapa cara sebagai berikut :

a. Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan

¹⁰²Donald R. Cooper dan C. William Emory, *Metode Penelitian Bisnis*. Jilid 1, Edisi kelima, Erlangga, Jakarta, 1997, h. 221

¹⁰³Sugiyono, ..., h. 122

atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.¹⁰⁴ Kuesioner yang dipakai dalam penelitian ini menggunakan skala. Skala yang dipakai dalam penyusunan kuesioner penelitian ini adalah skala ordinal atau sering disebut skala likert, yaitu skala yang berisi lima preferensi jawaban dengan pilihan sebagai berikut:¹⁰⁵

- | | |
|--------------------------|------------------|
| 1= sangat tidak setuju | 4= setuju |
| 2= tidak setuju | 5= sangat setuju |
| 3= ragu-ragu atau netral | |

Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Kuesioner ini disebarkan kepada pasien rawat inap yang sudah pernah menggunakan jasa Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang.

b. Metode Dokumentasi

Dokumentasi dilakukan dengan cara pengumpulan beberapa informasi pengetahuan, fakta dan data. Dengan demikian maka dapat dikumpulkan data-data dengan kategorisasi dan klasifikasi bahan-bahan tertulis yang berhubungan dengan masalah penelitian, baik dari sumber dokumen, buku-buku, jurnal ilmiah, Koran, majalah, *website*, dan lain-lain. Dalam teknik ini dokumentasi

¹⁰⁴*Ibid.* h., 199

¹⁰⁵Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2013, h.47

diperoleh dari data jumlah pasien rawat inap di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang.

3.4. Variabel Penelitian dan Pengukuran

Untuk memberikan gambaran yang lebih jelas tentang indikator-indikator yang digunakan pada variabel penelitian maka di sajikan tabel sebagai berikut :

Tabel 3.1
Variabel Penelitian dan Pengukuran

No	Definisi operasional	Indikator	Skala Pengukuran
1.	CRM merupakan kemampuan perusahaan dalam berinteraksi dengan pelanggan, memperbaharui hubungan pelanggan dan memanfaatkan teknologi untuk membangun hubungan kembali.	1. <i>Customer Interaction Management Capability</i> . a. Melakukan dialog b. Menjaga hubungan baik 2. <i>Customer Relationship Ugrading Capability</i> a. Evaluasi kepuasan pasien b. Keterampilan dalam menggunakan teknologi c. Memperluas pangsa pasien 3. <i>Customer Win-Back Capability</i> a. Merespon positif yg dialami pelanggan b. Membangun kembali hubungan Sumber: Wang &Feng	Skala likert 1 – 5
2.	<i>Brand trust</i> merupakan perasaan aman yang diperoleh dari konsumen dalam	a. <i>Brand Characterictic</i> 1. <i>Brand Reputation</i> 2. <i>Brand Competence</i>	Skala likert 1 – 5

No	Definisi operasional	Indikator	Skala Pengukuran
	interaksinya dengan merek yang didasarkan pada persepsi bahwa merek tersebut dapat diandalkan dan memenuhi kepentingan serta keselamatan konsumen	b. <i>Company Characteristic</i> 1. <i>Trust in the Company</i> 2. <i>Perceived motives of the company</i> c. <i>Consumer-Brand Characteristic</i> 1. <i>Brand Liking</i> 2. <i>Brand Experience</i> Sumber : Lau dan Lee	
3.	Kepuasan pasien adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya	1. Kepuasan dalam menggunakan jasa 2. Kesesuaian dengan harapan 3. Pengalaman masa lalu 4. Tidak ada keluhan	Skala likert 1 – 5
4	Citra rumah sakit adalah persepsi masyarakat terhadap hubungan pasien dengan pihak rumah sakit	1. Ciri khas yang dimiliki 2. Layanan yang berkualitas 3. Citra yang banyak disukai 4. Tersedia dalam variasi/tipe 5. Citra positif Sumber : Sitinjak	
5.	Loyalitas Pasien adalah pembelian yang dilakukan secara berulang oleh pelanggan (pasien)	1. Pembelian ulang 2. Lini produk 3. Merekomendasikan 4. Daya tarik Sumber : Griffin	Skala likert 1 – 5

3.5. Teknik Analisis Data

3.5.1. Analisis Deskriptif Variabel

Analisis deskriptif yaitu analisis yang ditunjukkan pada perkembangan dan pertumbuhan dari suatu keadaan dan hanya memberikan gambaran tentang keadaan tertentu dengan cara menguraikan tentang sifat-sifat dari obyek penelitian tersebut.¹⁰⁶ Menurut Ferdinand¹⁰⁷ bahwa untuk mengetahui frekuensi intensitas kondisi masing-masing variabel dapat diketahui dengan perkalian antara skor tertinggi dalam setiap variabel dengan jumlah item pertanyaan yang ada setiap variabel yang kemudian dibagi menjadi 3 (*three box methods*) yaitu kondisi yaitu rendah, sedang, tinggi seperti dijelaskan dalam skor berikut ini:

$$\text{Skor} = (\%F5 \times 5 + \% F4 \times 4 + \%F3 \times 3 + \% F2 \times 2 + \% F1 \times 1) / 5$$

Nilai tersebut menunjukkan persentase pemenuhan jawaban dari masing-masing pertanyaan (indikator) sehingga skor tertinggi adalah 100% dan skor terendah adalah 20%. Hal ini karena jawaban skala 1 – 5 jika dikonversi dalam bentuk persentase adalah 20 hingga 100. Dengan demikian perincian kategorisasi ke dalam *three box methods* (metode 3 kotak) adalah :

$$\text{Interval kelas} = \frac{\text{max} - \text{min}}{\text{kelas}} = \frac{100 - 20}{3} = 26,67$$

¹⁰⁶Umar, Husein, *Metodologi Penelitian : Aplikasi dalam Pemasaran*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2012, h. 47

¹⁰⁷Ferdinand Augusty, *Metode Penelitian Manajemen*. Semarang: BP.UNDIP, 2009, h. 273

Sehingga skor untuk masing-masing kategorijawaban responden dapat dijelaskan sebaga berikut:

1. 20,00 – 46,67 Rendah atau tidak baik yang menunjukkan kondisi variabel yang masih rendah atau kecil dimiliki olah variabel penelitian
2. 46,68 – 73,33 Sedang atau cukup yang menunjukkan kondisi variabel yang sedang atau cukup dimiliki olah variabel penelitian
3. 73,34 – 100,0 Tinggi atau baik yang menunjukkan kondisi variabel yang tinggi atau naik dimiliki olah variabel penelitian

3.5.2. Analisis Kuantitatif

3.5.2.1. Uji Instrumen

a. Uji Validitas

Uji validitas (uji kesahihan) adalah suatu alat yang digunakan untuk mengukur sah/valid tidaknya suatu kuesioner. Kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner. Kesahihan/kevalidan itu perlu sebab prosesing data yang tidak sah/valid atau bias akan menghasilkan kesimpulan bukan dari obyek pengukuran. Dalam penelitian ini teknik yang digunakan dalam uji validitas menggunakan analisis faktor.

Analisis faktor digunakan untuk mengkonfirmasi sebuah faktor atau konstruk atau variabel. Dengan analisis ini diketahui nilai kecakupan data dengan melihat KMO, dengan menggunakan analisis faktor maka item-item yang tidak valid akan dikeluarkan dari variabel penelitian. Item-item penelitian ini dapat di analisis lebih lanjut apabila nilai KMO $> 0,5$ dan nilai signifikan Bartle test $< 5\%$. Sampel yang digunakan dianggap cukup dan menghasilkan loading factor lebih dari $0,40$.¹⁰⁸

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Jawaban responden terhadap pertanyaan ini dikatakan reliable jika masing-masing pertanyaan dijawab secara konsisten. Pengukuran reliabilitas dilakukan dengan *One Shot* atau pengukuran sekali dan kemudian hasilnya dibandingkan dengan pertanyaan lain atau mengukur korelasi antar jawaban pertanyaan. Untuk mengukurnya peneliti menggunakan Uji Cronbach Alpa (*a*). Suatu konstruk atau variabel menurut Nunnaly dikatakan reliable jika memberikan nilai Cronbach Alpha $> 0,70$.¹⁰⁹

¹⁰⁸Imam Ghozali, *Aplikasi ...*,h. 52

¹⁰⁹*Ibid.*h. 47-48

3.5.2.2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel terikat dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi data normal atau mendekati normal.¹¹⁰ Analisis statistik digunakan mendeteksi normalitas dalam penelitian ini dilakukan dengan uji statistik. Test statistik sederhana yang dapat dilakukan berdasarkan nilai *Kolmogorof Smirnof*. Hal ini dilakukan karena uji normalitas dengan grafik dapat menyesatkan kalau tidak hati-hati secara visual kelihatan normal, pada hal secara statistik bisa sebaliknya. Uji Normalitas residual yang digunakan adalah normalitas data. Untuk mengetahui apakah data tersebut berdistribusi normal, maka dapat dilihat dengan *Kolmogorov Smirnov Test*. Adapun kriterianya adalah:

- 1) Angka signifikansi (SIG) $> 0,05$, maka data berdistribusi normal
- 2) Angka signifikansi (SIG) $< 0,05$, maka data tidak berdistribusi normal

b. Uji Multikolonieritas

Menurut Ghozali, uji multikoleniaritas bertujuan untuk mengetahui apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel bebas (independen). Model

¹¹⁰*Ibid.* h. 160

regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen. Jika variabel independen saling berkorelasi, maka variabel – variabel ini tidak ortogonal. Variabel ortogonal adalah variabel independen yang sama dengan nol. Multikolonieritas dapat diketahui dari nilai tolerance dan Variance Inflation Factor (VIF). Apabila nilai tolerance lebih besar dari 0,1 dan nilai VIF lebih kecil dari 10, maka regresi bebas dari multikolonieritas.¹¹¹ Kriteria pengukuran adalah sebagai berikut :

- 1) Jika Nilai tolerance di atas 0,10 dan nilai VIF di bawah 10 maka tidak mempunyai persoalan multikolonieritas sehingga bisa dilakukan ke pengujian selanjutnya.
- 2) Jika Nilai tolerance di bawah 0,10 dan nilai VIF lebih dari 10, maka terjadi persoalan multikolonieritas

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heterokedastisitas. Kebanyakan data *cross section* mengandung situasi heterokedastisitas karena data ini menghimpun data yang mewakili berbagai ukuran (kecil, sedang dan besar).¹¹² Ada beberapa cara untuk mendeteksi ada atau tidaknya heterokedastisitas, salah satunya dengan

¹¹¹*Ibid.*, h. 105-106

¹¹²*Ibid.* h. 139

melihat uji gleser. Uji gleser mengusulkan untuk meregres nilai absolute residual terhadap variabel independen. Jika variabel independen signifikan secara statistik mempengaruhi variabel dependen, maka ada indikasi terjadi heteroskedastisitas. Hasil tampilan output SPSS dengan jelas menunjukkan bahwa tidak ada satupun variable independen yang signifikan secara statistic mempengaruhi variable dependen. Hal yang terlihat dari probabilitas sigifikansinya di atas tingkat kepercayaan 5%. Jadi dapat disimpulkan model regresi tidak mengandung adanya heteroskedastisitas.¹¹³

3.5.2.3. Path Analysis

Untuk menguji pengaruh variabel intervening digunakan metode analisis jalur (*Path Analysis*). Analisis jalur merupakan perluasan dari analisis regresi linear berganda, atau analisis jalur adalah penggunaan analisis regresi untuk menaksir hubungan kausalitas antar variabel (*model casual*) yang telah ditetapkan sebelumnya berdasarkan teori. Analisis jalur sendiri tidak dapat menentukan hubungan sebab-akibat dan juga tidak dapat digunakan sebagai substitusi bagi peneliti untuk melihat hubungan kausalitas antar variabel. Hubungan kausalitas antar variabel telah dibentuk dengan model berdasarkan landasan teoritis. Apa yang dapat dilakukan oleh analisis jalur adalah menentukan pola hubungan antara tiga atau

¹¹³*Ibid.*h.142-143

lebih variabel dan tidak dapat digunakan untuk mengkonfirmasi atau menolak hipotesis kausalitas imajiner. Analisis jalur digunakan untuk menganalisis pola hubungan antar variabel dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh langsung maupun tidak langsung seperangkat variabel bebas (*eksogen*) terhadap variabel terikat (*endogen*).¹¹⁴ Berikut persamaan regresi :

$$Z_1 : \beta_1 X + \varepsilon_1 \quad \text{persamaan(1)}$$

$$Z_2 : \beta_1 X + \varepsilon_1 \quad \text{persamaan(1)}$$

$$Z_3 : \beta_1 X + \varepsilon_1 \quad \text{persamaan(1)}$$

$$Y : \beta_2 X + \beta_3 Z_1 + \beta_4 Z_2 + \beta_5 Z_3 + \varepsilon_2 \quad \text{persamaan(2)}$$

Keterangan :

Z_1 = Kepercayaan pasien

Z_2 = Kepuasan pasien

Z_3 = Citra rumah sakit

Y = Loyalitas pasien

X = *Customer Relationship Management*

β = koefisien regresi *standarized*

ε = *Error of term* atau variabel pengganggu

3.5.2.4. Pengujian Hipotesis

Untuk mengetahui signifikansi dari hasil penelitian maka perlu dilakukan dengan uji t (parsial) dan uji model sebagai berikut :¹¹⁵

¹¹⁴*Ibid.* h. 249-250

¹¹⁵*Ibid.* h. 98-99

a. Uji t

Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independent secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen. Untuk menentukan pengujian, maka kriteria pengambilan keputusannya adalah sebagai berikut :

- 1) Jika nilai t hitung $>$ t tabel dan signifikansinya $<$ 0,05, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya ada pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat. Dengan demikian hipotesis diterima / terbukti.
- 2) Jika t hitung $<$ t tabel dan nilai signifikansinya $>$ 0,05 maka H_0 diterima dan H_a ditolak, artinya tidak ada pengaruh antara bebas secara parsial terhadap variabel terikat. Dengan demikian hipotesis diterima / tidak terbukti.

b. Uji Kesesuaian Model

Uji kesesuaian model dalam penelitian ini terdiri dari 2, uji F dan uji koefisien determinasi. Berikut penjelasannya:

1) Uji F Test

Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independent atau bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen atau terikat. Untuk menentukan pengujian, maka kriteria pengambilan keputusannya adalah sebagai berikut :

- a) Jika nilai F hitung $> F$ tabel atau nilai signifikansinya $< 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya model regresi tergolong fit atau baik.
- b) Jika nilai F hitung $< F$ tabel atau nilai signifikansinya $> 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak, artinya model regresi tergolong tidak fit atau tidak baik

2) KoefisienDeterminasi

Koefisien determinasi bertujuan mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variable dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan 1. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan menjelaskan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen. Kelemahan penggunaan 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 yang baik. Tidak seperti R^2 , nilai Adjusted R^2 dapat naik atau turun apabila satu variabel independen ditambahkan ke dalam model.¹¹⁶

3.5.2.5. Sobel Test

Uji sobel test digunakan untuk mengetahui apakah variabel intervening dapat menjadi mediasi pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen atau dapat mengetahui pengaruh tidak langsung variabel independen terhadap variabel dependennya. Dalam penelitian ini untuk mengetahui apakah variabel intervening kepercayaan, kepuasan pasien dan citra rumah sakit mampu memediasi hubungan CRM terhadap loyalitas pasien, maka digunakan uji sobel test. Uji sobel test dalam penelitian ini menggunakan *Sobel Test Calculator for the Significance of Mediation*. Dengan uji ini kita juga bisa mengetahui nilai signifikansi baik One-tailed probability maupun Two-tailed probability. Nilai probabilitas baik One-tailed probability maupun Two-tailed probability memiliki signifikansi dibawah 0,05.¹¹⁷ Kolom *p-value* pada table hasil perhitungan harus memiliki nilai di bawah 0,05 (signifikansi 5%) atau kolom *test-statistic* memiliki nilai di atas alpha table (1,96).

¹¹⁶*Ibid.* h. 97

¹¹⁷Diah Arumsasi, dkk, "Pengaruh Tingkat Kecerdasan, Motivasi, Tingkat Sosial Ekonomi dan Kemampuan Adaptasi Lingkungan Siswa Sebagai Variabel Intervening terhadap Prestasi Belajar Ekonomi Kelas X SMA Negeri 1 Mranggen tahun 2014, Prodi Pendidikan Ekonomi, Program Pascasarjana, Universitas Negeri Semarang, h. 58