

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Metode Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini berbentuk metode Kuantitatif, yang menggunakan data kuisisioner untuk mencari tahu tentang “Pengaruh Citra Merek, Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Wijaya Kusuma Lumajang”.

Teknik pengumpulan sumber informasi yang tersedia secara tepat dimaksudkan untuk mengoptimalkan informasi yang sesuai dengan kriteria yang diinginkan oleh peneliti. dalam penelitian ini responden yang digunakan adalah Pasien di Rumah Sakit Wijaya Kusuma Lumajang. Sumber data menggunakan data primer, yaitu data yang diperoleh secara langsung dari obyek penelitian dengan cara wawancara dan kuisisioner yang sangat diperlukan untuk mengetahui tanggapan responden.

3.2 Tempat dan Waktu

Adapun lokasi penelitian yang diambil yaitu berada di daerah Lumajang Jawa Timur. Di Rumah Sakit Wijaya Kusuma Lumajang, Jl. Ahmad Yani No. 149, Rogotrungan Lumajang. Waktu pengambilan data dilakukan dalam penelitian ini dilakukan pada bulan Desember 2018 sampai Januari 2019

3.3 Jenis dan Sumber Data

Jenis data dalam penelitian ini antara lain :

- a. Data Kuantitatif yaitu data yang berbentuk angka atau bilangan. Sesuai dengan bentuknya data kuantitatif dapat diolah atau dianalisis menggunakan teknik perhitungan statistika.
- b. Data Kualitatif yaitu data yang berupa informasi atau penjelasan yang didasarkan pada pendekatan teoritis atau data yang terdiri dari tanggapan/persepsi dari konsumen terhadap pertanyaan kusioner.

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Data primer

Data primer adalah data yang mengacu pada informasi yang diperoleh dari tangan pertama oleh peneliti yang berkaitan dengan variabel minat untuk tujuan spesifik studi. Sumber data primer adalah responden individu, kelompok fokus, internet juga dapat menjadi sumber data primer jika koesioner disebarkan melalui internet (Uma Sekaran, 2011).

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang mengacu pada informasi yang dikumpulkan dari sumber yang telah ada. Sumber data sekunder adalah catatan atau dokumentasi perusahaan, publikasi pemerintah, analisis industri oleh media, situs Web, internet dan seterusnya (Uma Sekaran, 2011).

3.4 Populasi dan Sampel

3.4.1 Populasi

Populasi merupakan suatu “universe”, yakni wilayah generalisasi yang terdiri atas subyek atau obyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu, yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya menurut Prof.Dr.Siti Nurhayati, MS, (2012 : 36). Dalam penelitian ini, populasi penelitian adalah pasien rawat inap yang ada di Rumah Sakit Wijaya Kusuma Lumajang.

3.4.2 Sampel

Menurut Prof.Dr.Siti Nurhayati, MS, (2012 :36) sampel adalah bagian dari populasi yang sengaja dipilih oleh peneliti untuk diamati, sehingga sampel ukurannya lebih kecil dibandingkan populasi dan berfungsi sebagai wakil dari populasi. Yang menjadi sampel dari penelitian ini adalah pasien di Rumah Sakit Wijaya Kusuma Lumajang.

Berdasarkan pendapat Roscoe dalam Sugiyono (2011 : 90) maka ukuran sampel besar pada penelitian ini adalah antara 30-500 maka jumlah anggota sampel minimal 10 kali dari jumlah variabel yang diteliti. Variabel penelitian ada 4, maka jumlah anggota sampel sebesar $10 \times 4 = 40$ (sampel minimal). Agar data yang di peroleh lebih akurat maka peneliti kalikan 2 jadi 80 Responden. Penelitian ini menggunakan *accidental sampling*, yakni sampel yang diambil secara acak dimana seluruh pasien rawat inap kelas I dan kelas VIP di Rumah Sakit Wijaya Kusuma yang ditemui pada saat pengambilan sampel berpeluang menjadi responden, responden yang dipilih sebagai sampel harus memenuhi kriteria yaitu pasien rawat inap yang lebih dari 1x24 jam.

Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 80 orang responden dengan cara memberikan kuesioner.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini meliputi beberapa hal, yaitu :

1. Wawancara

Yaitu teknik pengumpulan data dengan cara mengadakan wawancara dengan pihak yang terkait yaitu para pelanggan yang terpilih sebagai responden untuk mendapatkan data-data yang diperlukan.

2. Studi Lapangan

Yaitu mendapatkan data dengan cara datang langsung ke lokasi penelitian dengan cara menggunakan penyebaran kuisisioner. Kuisisioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan memberikan daftar pertanyaan kepada responden yang disusun secara sistematis dan mudah dipahami oleh responden

3. Studi Pustaka

Yaitu suatu metode pengumpulan data yang diperoleh dari buku-buku, majalah, jurnal dan literatur lain yang berhubungan dengan masalah penelitian.

3.6 Definisi Variabel dan Definisi Operasional

3.6.1 Definisi Variabel

Penelitian adalah sebuah proses investigasi ilmiah terhadap sebuah masalah yang dilakukan secara terorganisir, sistematis, berdasarkan pada data yang terpercaya, bersifat kritis dan objektif yang mempunyai tujuan untuk menemukan jawaban atau pemecahan atas satu atau beberapa masalah yang diteliti (Ferdinand, 2006). Variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat dari orang, topik atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2009).

Dalam penelitian ini menggunakan variabel antara lain variabel independen dan variabel dependen. Ferdinand, (2006) menjelaskan definisi variabel tersebut :

1. Variabel Independen (Independent Variabel)

Variabel Independen atau variabel bebas yaitu variabel yang mempengaruhi variabel dependen, baik pengaruhnya positif maupun pengaruhnya negatif. Sering disebut sebagai prediktor yang dilambangkan X. Variabel independen yang akan diteliti pada penelitian ini adalah :

a. Citra Merek (X1)

Menurut Setyaningsih & Darmawan (2004) citra merek dipengaruhi beberapa komponen, antara lain : citra produk, citra pemakai, citra korporat. Citra merek merupakan kebaikan dari sebuah merek, merek sendiri adalah sebuah identitas dari suatu produk. Dalam citra merek terkandung beberapa hal yang menjelaskan tentang merek sebagai produk, merek sebagai organisasi merek sebagai symbol. Citra merek bisa juga tercipta dari faktor-faktor yang lain. *Brand image* tercipta bisa

dengan waktu yang sangat lama dan bisa juga dengan waktu yang singkat. Hal ini tergantung dengan perusahaan itu sendiri karena perusahaan tersebut merupakan induk dari merek yang dikeluarkan.

b. Fasilitas (X2)

Fasilitas adalah sumber daya fisik yang ada dalam sebelum suatu jasa dapat ditawarkan kepada konsumen (Kotler, 2001 : 21).

c. Kualitas Pelayanan (X3)

Menurut Fandy Tjiptono (2014 : 268) “Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan (*excellent*) yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi kebutuhan konsumen”.

2. Variabel Dependen (Dependent Variabel)

Adalah variabel yang menjadi pusat penelitian yang terlihat dengan mengenali berbagai variabel dependen yang digunakan dalam suatu model. Yang sering disebut variabel respon dilambangkan dengan Y. Variabel dependen yang akan diteliti pada penelitian ini adalah Kepuasan Pelanggan (Y).

Menurut Kotler (Lupiyoadi, 2001: 158) Kepuasan konsumen merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk atau jasa yang diterima dan yang diharapkan. Hal ini merupakan penilaian evaluatif pasca-pemilihan yang disebabkan oleh seleksi pembelian khusus dan pengalaman menggunakan barang atau jasa tersebut.

3.6.2 Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional adalah definisi yang diberikan kepada suatu variabel atau konstruk dengan cara memberi arti, atau menspesifikasikan kejelasan, ataupun memberikan suatu operasional yang diperlukan untuk mengukur konstruk atau variabel tersebut (Sugiyono, 2010)

Definisi operasional dari masing – masing variabel adalah sebagai berikut:

1. Variabel Bebas (X)

a. Citra Merek (X2)

Menurut Biel dalam jurnal penelitian Setyaningsih & Didit Darmawan (2004) indikator-indikator yang membentuk citra merek adalah :

1. Citra Korporat
2. Citra Produk / Konsumen
3. Citra Pemakai

b. Fasilitas (X2)

Variabel ini menurut Suwithi (2010) menggunakan indikator :

1. Kebersihan dan kenyamanan ruangan
2. Keamanan
3. Security 24 jam
4. Tempat parkir

c. Kualitas Pelayanan (X3)

Indikator Kualitas Pelayanan menurut (Tjiptono, 2010 : 273) sebagai variabel bebas yaitu :

1. *Tangible* (Bukti Langsung)
2. *Reability* (Keandalan)
3. *Responsiveness* (Daya Tanggap)
4. *Empathy* (Empati)

2. Variabel Terikat (Y)

Kepuasan Konsumen (Y1)

Variabel terikat adalah variabel d dipengaruhi oleh variabel bebas. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah keputusan kepuasan konsumen di Rumah Sakit Wijaya Kusuma Lumajang. 5 faktor yang harus diperhatikan oleh perusahaan dalam meningkatkan kepuasan konsumen (Lupyoadi, 2001 : 158) antara lain :

1. Kualitas Produk
2. Kualitas Layanan atau jasa
3. Emosi
4. Harga
5. Biaya

Skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah *skala likert*. Menurut Sugiyono (2009 : 134), *skala likert* adalah skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Data yang telah terkumpul melalui angket, kemudian penulis olah kedalam bentuk kuantitatif, yaitu dengan cara menetapkan skor jawaban dari pertanyaan yang telah dijawab oleh responden, dimana

pemberian skor tersebut didasarkan pada ketentuan Sugiyono (2009 : 135). Dengan variasi nilai sebagai berikut :

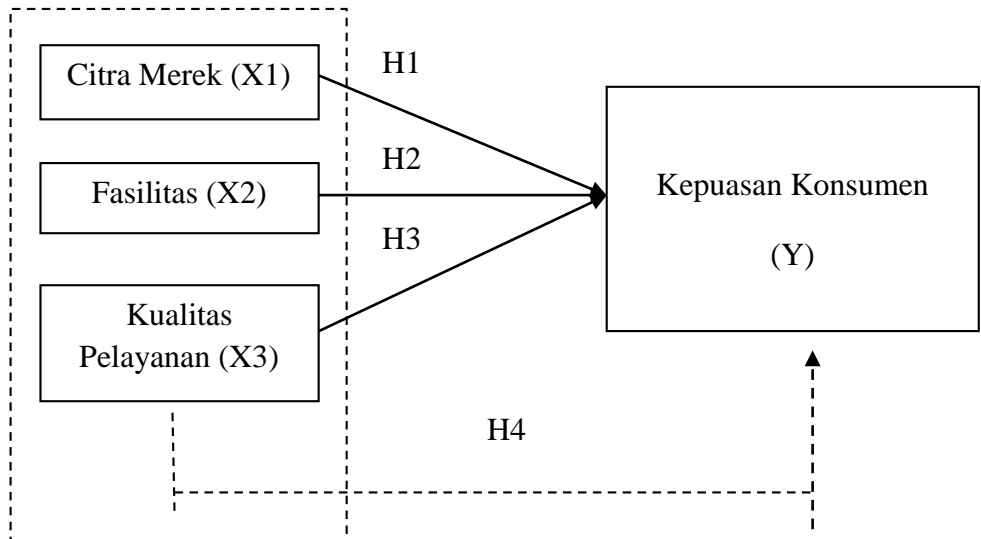
Tabel 3.1

NO	PERNYATAAN	SKOR
1.	SangatTidakSetuju	1
2.	TidakSetuju	2
3.	CukupSetuju	3
4.	Setuju	4
5.	SangatSetuju	5

3.7 Kerangka Konseptual

Pengaruh citra merek, fasilitas, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen.

Gambar 3.1
Kerangka Konseptual



Keterangan :

————— : Parsial

- - - - - : Simultan

3.8 Proses Pengolahan Data

Proses pengolahan data ini dilakukan setelah jawaban kuisisioner diperoleh dan dilanjutkan dengan cara sebagai berikut :

1. Proses editing

Tahap awal dari analisis data adalah melakukan edit terhadap data yang telah dikumpulkan dari hasil survey di lapangan. Tujuan proses editing data prinsipnya bertujuan agar data yang nanti dianalisis telah akurat dan lengkap.

2. Proses coding

Kegiatan mengubah huruf menjadi berbentuk angka atau bilangan. Tujuannya untuk mempermudah pada saat menganalisis data dan juga mempercepat pada saat mengentry data.

3. Proses scoring

Proses penentuan skor atas jawaban responden yang dilakukan dengan membuat kategori dan klasifikasi yang cocok tergantung pada anggapan atau opini responden.

4. Tabulating

Memasukkan data ke dalam tabel sehingga diharapkan pembaca dapat melihat hasil penelitian dengan jelas dan mudah dianalisa.

3.9 Metode Analisis Data

Menurut Sugiyono (2013:13), Metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivism, yang digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistic dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Dalam membantu penelitian dengan judul Pengaruh Citra merek, Fasilitas, dan Kualitas Pelayanan sebagai variable independen dan Kepuasan Konsumen sebagai variable dependen. Penelitian ini menggunakan program aplikasi SPSS. Teknik statistika yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik regresi linier berganda :

a. Analisa Regresi Berganda

Untuk menghitung besarnya pengaruh secara kuantitatif dari perubahan kejadian (variabel Y) yang dipengaruhi oleh variabel bebas X_1, X_2, X_3 sehingga rumus umum dari regresi linear berganda ini adalah :

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + e$$

Keterangan :

- Y : Variabel Kepuasan Konsumen
- X_1 : Variabel Citra Merek
- X_2 : Variabel Fasilitas
- X_3 : Variabel Kualitas Pelayanan
- a : Parameter Konstanta

b_1 : Koefisien regresi citra merek, menunjukkan pengaruh citra merek terhadap kepuasan konsumen.

b_2 : Koefisien regresi fasilitas, menunjukkan pengaruh fasilitas terhadap kepuasan konsumen.

b_3 : Koefisien regresi kualitas pelayanan, menunjukkan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen.

e : Faktor Error/Disturbance

(Ahmad Noer dan Sugito 2011 : 117)

3.10 Teknik Pengujian Hipotesis dan Analisis Data

3.10.1 Teknik Pengujian Hipotesis

3.10.1.1 Uji t (uji parsial)

Analisis ini digunakan untuk mengetahui ada pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial atau per variabel.

Kriteria pengujian t adalah sebagai berikut :

1. Jika tingkat signifikannya $< 0,05$ maka H_0 ditolak H_a diterima, berarti ada pengaruh signifikannya variabel independen secara individual terhadap variabel dependen.
2. Jika tingkat signifikannya $> 0,05$ maka H_0 diterima H_a ditolak, berarti tidak ada pengaruh signifikannya variabel individual terhadap variabel dependen (Ghozali, 2006).

3.10.1.2 Uji f

Pengujian ini dilakukan untuk melihat apakah model yang dianalisis memiliki tingkat kelayakan model yang tinggi yaitu variabel – variabel yang digunakan dalam model mampu untuk menjelaskan fenomena yang dianalisis. Selain itu, pengujian ini dilakukan untuk menunjukkan apakah semua variabel independen yang dimasukkan ke dalam model memiliki pengaruh secara simultan terhadap variabel dependen. Penelitian ini dilakukan dengan melihat pada *Anova* yang membandingkan *Mean Square* dari *regression* dan *Mean Square* dari residual sehingga didapat hasil yang dinamakan F hitung. Apabila F variabel independen secara simultan berpengaruh terhadap variabel dependen (Ghozali, 2006).

3.10.2 Teknik Analisis Data

3.10.2.1 Uji Validitas

Uji Validitas digunakan untuk mengetahui valid atau tidaknya suatu draft isian. Suatu draft dikatakan valid apabila pertanyaan – pertanyaan mampu mengungkap sesuatu yang akan diukur oleh draft tersebut. Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung (*correlated item – total correlation*) dengan nilai r tabel. Jika nilai r hitung $>$ r tabel dan bernilai positif maka pertanyaan tersebut dikatakan valid (Ghozali, 2005).

3.10.2.2 Uji Reabilitas

Reabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuisioner yang merupakan indikator dari suatu variabel. Suatu kuisioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsistensi atau stabil dari waktu ke waktu. Software SPSS memberikan fasilitas untuk mengukur reabilitas dengan uji statistik Cornbach Alpha (α). Suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai (α) 0,60 (Ghozali, 2005). Koefisien Cornbach Alpha menafsirkan korelasi antara skala yang dibuat dengan semula skala indikator yang ada dengan keyakinan tingkat kendala. Indikator yang dapat diterima apabila koefisien antara skala indikator yang ada dengan keyakinan tingkat kendala. Indikator yang dapat diterima apabila koefisien alpha diatas 0,60. Suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai Cornbach Alpha $> 0,60$ (Ghozali, 2005).

3.10.2.3 Analisis Regresi Linear Berganda

dalam upaya menjawab permasalahan dalam penelitian ini maka digunakan regresi linear berganda (multiple regression). Analisis regresi linear berganda digunakan untuk menganalisis besarnya pengaruh antara variabel bebas (kualitas produk dan citra merek) terhadap variabel terikat (keputusan pembelian). Dengan komputasi regresi linear berganda sebagai berikut (Wijaya, 2010) :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_1X_3 + e$$

Keterangan :

Y = Variabel Terikat (Kepuasan Pasien)

a = Konstanta

b_1 = Koefisien regresi dari variabel Citra Merek

X_1 = Variabel bebas (Citra Merek)

b_2 = Koefisien regresi dari variabel Fasilitas

X_2 = Variabel bebas (Fasilitas)

b_3 = Koefisien regresi dari variabel Kualitas Pelayanan

X_3 = Variabel bebas (Kualitas Pelayanan)

e = *Standard error*