

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan rancangan *cross sectional study* yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara variabel independent, intervening dengan variabel dependen dimana pengukuran antara sebab dan akibat dalam waktu yang sama. Penelitian ini menggunakan skala likert yaitu suatu pengukuran yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau kelompok tentang fenomena sosial (Pasolong, 2013:79).

3.2 Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di IGD RST TK III Wirasakti Kupang yang beralamat di Jl. Dr. Moh Hatta, No 9-11, Kelurahan Oebobo Kota Kupang Provinsi Nusa Tenggara Timur.

Waktu penelitian direncanakan selama 5 bulan yaitu pada bulan Agustus 2023 – Desember 2023.

3.3 Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah gabungan dari seluruh elemen yang membentuk peristiwa, hal atau orang yang membentuk karakteristik yang serupa yang menjadi pusat perhatian peneliti karena itu dipandang sebagai sebuah semesta penelitian (Ferdinand, 2002:48). Dalam penelitian ini populasi adalah seluruh pasien yang berobat di IGD RST TK III Wirasakti Kupang pada Agustus 2023 – Desember 2023

2. Sampel

Sampel adalah sebagian dari populasi yang merupakan wakil dari populasi, pada penelitian ini, sampel dihitung berdasarkan rumus slovin yaitu :

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan

n = Jumlah sampel yang dicari

N = Jumlah populasi

e = Margin eror yang ditoleransi

Mengutip Firdaus (2021:19) semakin kecil batas kesalahan yang digunakan, maka hasil penelitian yang didapatkan akan semakin akurat atau baik. Semakin kecil batas kesalahan yang diambil maka akan semakin besar pula jumlah sampel yang didapatkan. Dalam rumus Slovin ada ketentuan sebagai berikut:

- Nilai e = 0,1 (10%) untuk populasi dalam jumlah besar
- Nilai e = 0,2 (20%) untuk populasi dalam jumlah kecil

Jadi rentang sampel yang dapat diambil dari teknik Solvin adalah antara 10-20 % dari populasi penelitian.

Berdasarkan rumus Slovin margin eoror yang digunakan dalam penelitian ini adalah 10%, sehingga jumlah sampel yang diperoleh adalah :

Jumlah pasien yang berobat di IGD RST TK III Wirasakti Agustus 2023 - Desember 2023 sebanyak 1093 pasien, sehingga :

$$n = \frac{1093}{1 + 1093(0,1)^2}$$

$$n = \frac{1093}{1 + 1093(0,01)}$$

$$n = \frac{1093}{1 + 10,93}$$

$$n = \frac{1093}{11,93}$$

$$n = 91,6$$

Jumlah sampel pada penelitian ini adalah 92 pasien

Pengambilan sampel menggunakan teknik *accidental sampling* yaitu pengambilan sampel dimana setiap pasien yang berkunjung dan memenuhi syarat dapat dijadikan responden.

Syarat menjadi responden antara lain :

1. Bersedia menjadi responden penelitian
2. Jika pasien anak-anak, usia 1-17 tahun dan kuisisioner di isi oleh orang tua
3. Pasien yang berobat harus dalam keadaan stabil dan tidak dalam keadaan gawat atau meninggal dunia

3.4 Identifikasi Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel

1. Identifikasi Variabel Penelitian

a. Variabel Independen

Variabel Independen sering disebut sebagai variabel stimulus, predictor, dan antecedent. Dalam Bahasa Indonesia sering disebut variabel bebas. Variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (Budiawati dalam Sugioyono, 2019:69). Variabel independen dinotasikan dengan variabel "X". dalam penelitian ini menggunakan lima dimensi variabel independent yang akan

dianalisis pengaruhnya terhadap kepuasan pasien dan loyalitas pasien yakni *reliability, assurance, tangible, emphaty, responsiveness*. (X1, X2, X3, X4, X5)

b. Variabel Dependen

Menurut Sugiyono (2019:69) *Dependent Variable* sering disebut sebagai variabel output, kriteria, konsekuen. Dalam bahasa Indonesia sering disebut sebagai variabel terikat. Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas. Dinotasikan dengan "Y", yang menjadi variabel dependen dalam penelitian ini adalah Loyalitas Pasien (Y).

c. Variabel Intervening

Variabel intervening (penghubung) adalah variabel yang secara teoritis mempengaruhi hubungan antara variabel independen dan dependen menjadi hubungan yang tidak langsung atau tidak dapat diamati dan diukur. Variable ini merupakan variabel penyela/ antara yang terletak diantara variabel independen dan dependen, sehingga variabel independent tidak langsung mempengaruhi berubahnya atau timbulnya variabel dependen (Budiawati dalam Sugiono, 2017;39). Variabel intervening (Z) dalam penelitian ini adalah kepuasan pasien.

2. Definisi Operasional

No	Variabel	Defenisi	Indikator	Skala
1	Daya tanggap (<i>responsiveness</i>) (X1)	Merupakan persepsi pasien yang dinilai berdasarkan kainginan atau kemauan petugas untuk membantu dan menyediakan pelayanan kesehatan dengan cepat tanggap serta mendengar dan mengatasi keluhan dari konsumen (pasien)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Daya tanggap dalam melayani pasien 2. Waktu yang dibutuhkan dalam menangani pasien 3. Kesiediaan dalam mendengarkan keluhan pasien 	Ordinal
2	Jaminan (<i>Assurance</i>) (X2)	Merupakan persepsi pasien yang dinilai berdasarkan kemampuan pemberi jasa untuk menimbulkan rasa percaya pelanggan terhadap jasa yang ditawarkan seperti dokter mempunyai kemampuan dan pengetahuan dalam menetapkan diagnosa penyakit, peralatan medis lengkap dan petugas memiliki catatan medis pasien yang dijaga kerahasiaannya serta ketersediaan dokter melayani selama 24 jam.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kemampuan dan pengetahuan tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan 2. Kemampuan dalam berdiskusi dengan pasien 3. Mampu memberikan kepercayaan kepada pasien 4. Mendapatkan kepercayaan dari pasien 	Ordinal
3	Bukti fisik lingkungan IGD (<i>Tangible</i>) (X3)	Merupakan persepsi pasien yang dinilai dari penampakan fisik, peralatan (fasilitas), penampilan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kebersihan rumah sakit selalu terjaga 2. Ketersediaan alat-alat pendukung 3. Ketersediaan obat-obatan 	Ordinal

		karyawan, dan kebersihan.		
4	Perhatian (<i>emphaty</i>) (X4)	Merupakan persepsi pasien yang dinilai berdasarkan kesopanan dan keramahan pemberian layanan secara individu dengan penuh perhatian dan memahami kebutuhan pasien sebagai pelanggan dan bertindak demi kepentingan pasien dan senantiasa membantu pasien walau tidak diminta.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kesiediaan petugas dalam mendengar keluhan pasien 2. Keramahan petugas dalam melayani pasien 3. Perhatian yang diberikan oleh petugas kesehatan 	Ordinal
5	Kehandalan (<i>Reability</i>) (X5)	Merupakan persepsi pasien yang dinilai berdasarkan kemampuan pemberi layanan untuk memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat waktu, kehandalan dalam melakukan prosedur medis dan informasi yang dibutuhkan oleh pasien.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kecepatan dan ketepatan dalam memberikan pelayanan 2. Waktu pelayanan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan 3. Pemberian informasi sesuai kebutuhan pasien 	Ordinal
6	Kepuasan Pasien (Z)	Merupakan tingkat kepuasan pelayanan pasien yang dirasakan pasien dari persepsi pasien dan keluarga terdekat	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepuasan terhadap pelayanan 2. Pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan pasien 3. Pelayanan yang diberikan dapat melebihi harapan pasien 	Ordinal

7	Loyalitas Pasien (Y)	Merupakan kesetiaan konsumen akan suatu barang dan jasa dengan melakukan pembelian ulang barang atau jasa tersebut secara terus-menerus, kebiasaan ini termotivasi sehingga sulit dirubah dan sering berakar dalam keterlibatan yang tinggi.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memberikan rekomendasi kepada orang lain 2. Penggunaan berulang fasilitas kesehatan 3. Kepercayaan penuh terhadap rumah sakit 	Ordinal
---	----------------------	--	--	---------

3.5 Jenis dan Sumber Data

a. Data Primer

Data primer yaitu data yang diambil langsung dari responden, dalam hal ini menggunakan teknik kuisisioner yang berkaitan dengan data yang akan diteliti.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung tetapi diambil dari sumber lain. Dalam hal ini data rumah sakit RST TK III. Wirasakti Kupang, buku referensi, jurnal dan tesis yang berhubungan dengan penelitian kualitas pelayanan, kepuasan pasien, dan loyalitas pasien.

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan cara kuisisioner, kuisisioner merupakan teknik pengambilan data yang dilakukan dengan cara

memberi seperangkat pertanyaan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.

3.7 Teknik Analisa Data

Menurut Sugiono (2019), analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul. Teknik analisis data kuantitatif dilakukan dengan model statistik deskriptif dan inferensial.

a. Analisis Statistik Deskriptif

Untuk menggambarkan fenomena yang terjadi pada lokasi penelitian, pada penelitian ini menggunakan teknik analisis deskriptif. Analisis deskriptif digunakan untuk menghitung persepsi responden (Levis, 2013:173), dengan formula sebagai berikut :

$$Ps_P = \frac{XP_S_P}{5} \times 100\%$$

Keterangan :

Ps_P = Kategori persepsi

XP_S_P = Rata-rata skor untuk persepsi populasi

5 = Skor tertinggi skala likert

Variabel penelitian ini, digunakan rentang skala sebagai berikut :

Tabel 3.2 Kategori Persepsi Responden

Kategori Jawaban	Rentang Nilai (%)
Sangat Tinggi/Sangat setuju	>84 – 100
Tinggi/setuju	>68 – 84
Cukup Tinggi/Cukup setuju	> 52 – 68
Rendah/Kurang setuju	>36 – 52
Sangat Rendah/Tidak setuju	> 20 – 36

Sumber : levis (2013)

b. Analisis Statistik Inferensial

Penelitian ini menggunakan alat uji statistik yaitu persamaan *structural* berbasis *variance* atau lebih dikenal dengan nama *Partial Least Square* menggunakan *Software Smart PLS*. analisis PLS adalah teknik statistik *multivariat* yang melakukan perbandingan antar variabel dependen berganda dan variabel independent berganda (Budiawati dalam Abdillah dan Jogiyanto, 2016;11). Sesuai dengan hipotesis yang telah dirumuskan dalam penelitian ini, analisis data statistik inferensial diukur mulai dari pengukuran model (*outer model*), struktur model (*inner model*) dan pengujian hipotesis.

Langkah-langkah model *Partial Least Square* (PLS)

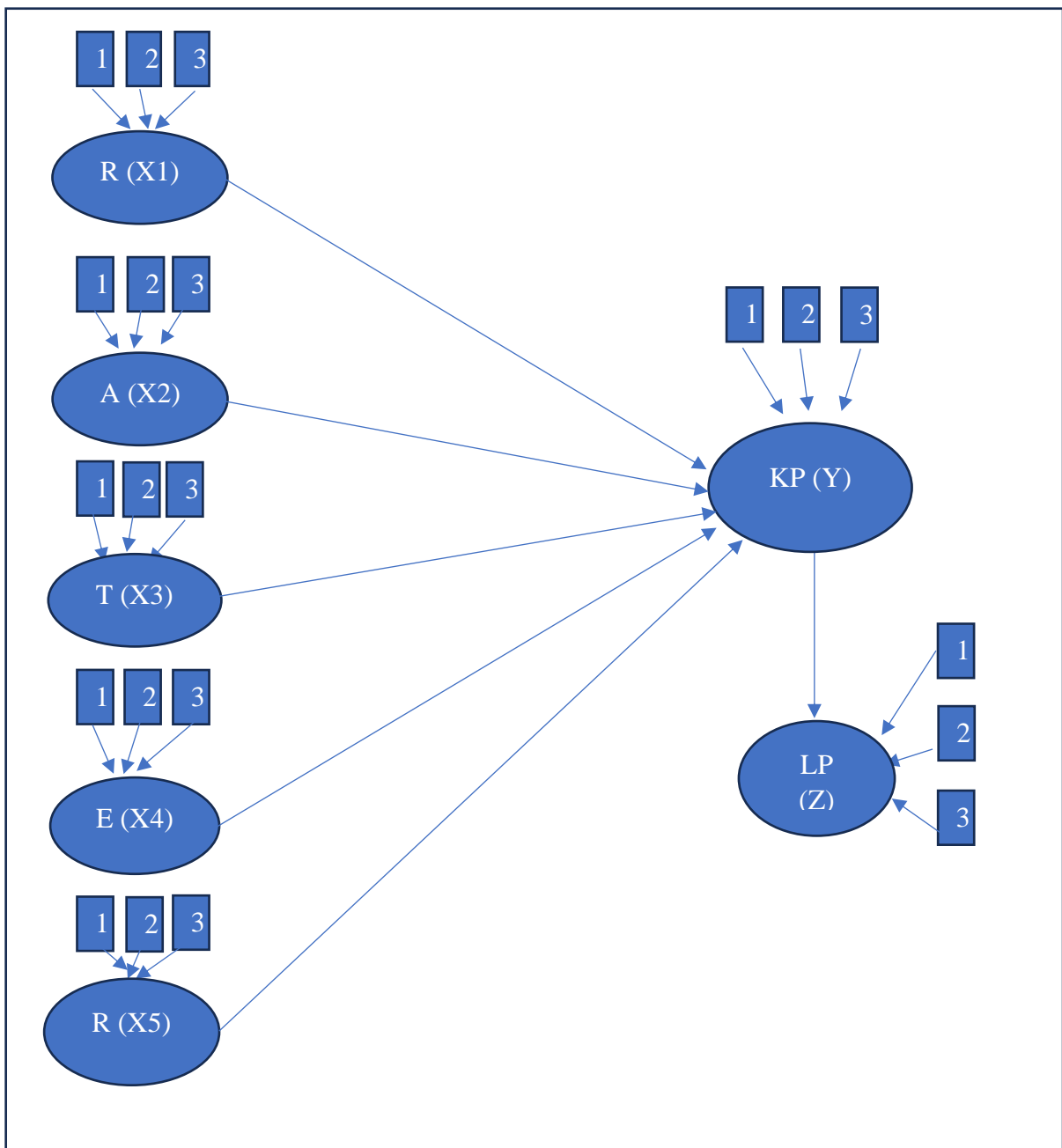
Tahapan dalam metode *Partial Least Square* (PLS) meliputi :

a. Menggambar diagram jalur

Fungsi utama dari membangun diagram jalur adalah untuk memberikan hubungan antara indikator dengan konstraknya serta antara konstruk yang akan

mempermudah peneliti untuk melihat model secara keseluruhan (Budiawati, 2023:68). Berikut adalah diagram jalur dari penelitian ini :

Gambar 1.2; model analisis jalur



b. Evaluasi Model

Model evaluasi PLS dilakukan dengan menilai *outer model* dan *inner model*, sebagai berikut :

1. Evaluasi model pengukuran atau *outer model*

Outer model dilakukan untuk menilai validitas dan realibilitas model. Indikator refleksif dievaluasi melalui validitas konvergen dan validitas diskriminan dari indikator pembentuk kostruk laten dan *composite reliability* serta *Cronbach alpa* untuk blok indikatornya. Analisa ini menspesifikasikan hubungan antar variabel laten dengan indikator-indikatornya (Budiawati, 2023:69);(Chin 1998 dalam Ghozali, 2015).

Uji yang dilakukan pada *outer model*, yaitu :

- Validitas konvergen (*Convergen Validity*)

Berhubungan dengan prinsip bahwa pengukur-pengukur dari suatu kostruk harus berkorelasi tinggi. Uji validitas kovergen indikator refleksif dengan progam *SmartPLS* dapat dilihat dari nilai *Loading Factor* untuk tiap indikator kostruk (Budiawati, 2023:69)

- Validiatas Diskriminan (*Discriminant Validity*)

Validitas diskriminan berhubungan dengan prinsip bahwa pengukur-pengukur (manifest variabel) kostruk yang berbeda seharusnya tidak berkorelasi dengan tinggi. Cara mengukur validitas diskriminan adalah membandingkan akar kuadrat dari AVE (*Avarage Variance Extracted*) untuk setiap kostruk dengan nilai korelasi antar kostruk dalam model (Budiawati, 2023:70).

- Uji Reliabilitas

Uji realibilitas dilakukan untuk membuktikan akurasi, konsistensi dan ketepatan instrument dalam mengukur konstruk. Dalam *smartPLS* untuk mengukur reliabilitas suatu konstruk dengan indikator refleksif dapat dilakukan dengan menggunakan *Composite Reliability* (Budiawati, 2023:70).

2. Evaluasi Model Struktural atau *Inner Model*

Evaluasi model structural bertujuan menjelaskan pengaruh varibel laten, independen, terhadap variabel dependen. Terdapat 2 tahap, yaitu : (Budiawati, 2023:70)

1. Signifikansi dan besarnya pengaruh variabel laten independen

Uji ini untuk mengetahui apalakah variabel laten independen mempengaruhi variabel dependen melalui uji t. Selain itu, dapat dilakukan evaluasi besarnya pengaruh masing-masing variabel laten independen dengan melihat koefisien analisis jalur. Nilai koefisien analisis jalur yang ditentukan adalah jika $p\ value \leq 0,05$ maka dapat dikatakan bahwa terdapat pengaruh variabel laten independen terhadap variabel laten dependen, demikian juga sebaliknya, jika $p\ value > 0,05$ maka dapat dikatakan bahwa variabel laten independen tidak berpengaruh terhadap variabel laten dependen.

2. Koefisien determinasi (*R-Square*)

Inner model bertujuan untuk memprediksi hubungan antar variabel laten. *Inner model* dievaluasi dengan melihat besarnya presentasi

variance yang dijelaskan, yaitu dengan melihat nilai *R-Square* untuk konstruk laten endogen. Hasil *R-square* untuk variabel laten endogen dalam model structural sebesar 0,67 mengindikasikan bahwa model baik, 0,33 mengindikasikan bahwa model moderat, dan 0,19 mengindikasikan bahwa model lemah (Budiawati, 2023:71).

3. Uji Hipotesis

Berdasarkan tujuan dari penelitian ini, maka, rancangan uji hipotesis disajikan berdasarkan tujuan dari penelitian dengan tingkat kepercayaan yang digunakan adalah 95%, sehingga tingkat presisi atau batas ketidak akuratan adalah sebesar (α) =5% atau 0.05. uji ini untuk mengetahui apakah variabel independen mempengaruhi variabel dependen melalui uji t dan melihat koefisien analisis jalur kaidah pengambilan keputusan :

- Jika $p > \alpha$ (0,05), maka H_0 diterima dan H_a ditolak, artinya hipotesis ditolak.

$X \rightarrow Y$ (-) berpengaruh tidak signifikan

- Jika $p \leq \alpha$ (0,05) maka H_a diterima dan H_0 ditolak artinya hipotesis diterima

$X \rightarrow Y$ (+) berpengaruh signifikan