

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian

Metode bagi suatu penelitian merupakan suatu alat didalam pencapaian suatu tujuan untuk memecahkan suatu masalah. Menurut Sugiyono (2013:3) Metode penelitian adalah cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dan verifikatif yang dilaksanakan melalui pengumpulan data di lapangan. Metode deskriptif menurut Sugiyono (2013:11) adalah metode penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan, menjelaskan keadaan yang ada pada perusahaan berdasarkan fakta, sifat-sifat populasi berdasarkan data-data yang telah dikumpulkan kemudian disusun secara sistematis dan selanjutnya dianalisis untuk diambil kesimpulannya. Dalam penelitian ini, metode deskriptif digunakan untuk mengetahui dan mengkaji :

1. Bagaimana kualitas pelayanan pasien rawat jalan dan rawat inap pada Klinik Nur Medika Indramayu.
2. Bagaimana loyalitas pasien rawat jalan dan rawat inap pada Klinik Nur Medika Indramayu.

Sedangkan metode verifikatif adalah metode yang bertujuan hubungan antar dua variabel atau lebih. Metode ini pada dasarnya menguji hipotesis yang dilakukan dengan menggunakan perhitungan statistik yang bertujuan untuk menguji pengaruh variabel X terhadap variabel Y. Metode ini ditunjukkan untuk

menjawab pertanyaan pada rumusan masalah ke-3 yaitu : seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien rawat jalan dan rawat inap Klinik Nur Medika Indramayu.

3.2 Definisi variabel dan Operasionalisasi Variabel Penelitian

Menjelaskan tentang jenis variabel kemudian variabel-variabel tersebut dioperasionalisasikan berdasarkan sub-variabel atau dimensi, indikator, ukuran dan skala pengukuran. Adapun penjelasan lebih lanjut mengenai definisi variabel dan pengoperasionalisasinya dijelaskan pada bagian dibawah sebagai berikut.

3.2.1 Definisi Variabel Penelitian

Variabel penelitian merupakan suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya Sugiyono (2013:38).

Berdasarkan judul penelitian yang diambil, yaitu “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan dan Rawat Inap”, maka terdapat dua variabel yaitu satu variabel independen (X) serta satu variabel dependen (Y) dengan penjelasan sebagai berikut :

- a. Variabel independen (X) yaitu variabel stimulus, prediktor, antecedent. Dalam bahasa Indonesia sering disebut variabel bebas. Menurut Sugiyono (2013:61) yang dimaksud variabel bebas adalah : Variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat). Menurut Tjiptono (2016:59) menyatakan bahwa

“Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan”.

- b. Variabel dependen (Y) yaitu variabel output, kriteria, konsekuen. Dalam bahasa Indonesia sering disebut sebagai variabel terikat. Menurut Sugiyono (2013:59) yang dimaksud variabel terikat adalah : 50 Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Menurut Tjiptono (2014) Meyatakan bahwa selama ini loyalitas pelanggan kerap kali dikaitkan dengan perilaku pembelian ulang.

3.2.2 Operasionalisasi Variabel

Operasional variabel dilakukan dengan cara menjelaskan pengertian konkrit dari setiap variabel tersebut, sehingga dimensi indikator dan pengukuran dapat dilakukan. Untuk lebih jelasnya operasionalisasi variabel dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 3.1
Operasional Variabel Penelitian

Variabel	Dimensi	Indikator	Ukuran	Skala	No
Kualitas Pelayanan (X) upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen, serta ketepatan penyampai	Tangible	Kenyamanan ruang tunggu	Tanggapan pasien mengenai kenyamanan ruang tunggu di klinik Nur Medika	Ordinal	1
		Kebersihan toilet	Tanggapan pasien mengenai kebersihan toilet di klinik Nur Medika		2
		Kerapihan Pakaian Dokter	Tanggapan pasien mengenai	Ordinal	3

<p>an untuk mengimbangi harapan konsumen.</p> <p>Tjiptono (2014:282)</p>			kerapihan pakaian dokter di klinik Nur Medika		
		Kerapihan Pakaian Perawat	Tanggapan pasien mengenai kerapihan pakaian perawat di klinik Nur Medika Indramayu	Ordinal	4
	Reliability	Jam kedatangan dokter ketika dibutuhkan pasien	Tanggapan pasien mengenai jam kedatangan dokter ketika dibutuhkan pasien di klinik Nur Medika	Ordinal	5
		Kecepatan pegawai dalam pelayanan kesehatan	Tanggapan pasien mengenai kecepatan pegawai dalam pelayanan kesehatan di klinik Nur Medika		6
	Emphaty	Memahami masalah pasien	Tanggapan pasien mengenai klinik Nur Medika dalam memahami masalah pasien	Ordinal	7
		Bersikap ramah terhadap pasien	Tanggapan pasien mengenai keramahan dokter terhadap pasien		8
	Responsive ness	Penanganan masalah yang dialami pasien	Tanggapan pasien mengenai penanganan masalah yang dialami pasien	Ordinal	9
		Solusi masalah dalam melayani pasien	Tanggapan pasien mengenai solusi masalah dalam melayani pasien		10
	Assurance	Keamanan pasien dalam berobat	Tanggapan pasien mengenai keamanan pasien	Ordinal	11

			dalam berobat di klinik Nur Medika		
		Keamanan barang bawaan pasien selama berobat	Tanggapan pasien mengenai keamanan barang bawaan pasien selama berobat di klinik Nur Medika		12
Loyalitas Pasien (Y) selama ini loyalitas pelanggan kerap kali dikaitkan dengan perilaku pembelian ulang.	Pembelian berulang (<i>Repeat Purchase</i>)	Melakukan pengobatan kembali secara berulang	Tanggapan pasien mengenai tingkat pengobatan berulang	Ordinal	13
	Ketahanan terhadap pengaruh negatif mengenai perusahaan (<i>Retention</i>)	Ketahanan pasien terhadap tarikan pesaing	Tanggapan pasien mengenai ketahanan pasien terhadap perusahaan pesaing	Ordinal	14
Tjiptono dan Chandra (2012)	Mereferensikan eksistensi perusahaan (<i>referalls</i>)	Pasien mereferensikan perusahaan kepada pihak lain	Tanggapan pasien mengenai mereferensikan klinik Nur Medika kepada pihak lain	Ordinal	15

Sumber: diolah oleh penulis

3.3 Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2016:115).

Pada penelitian ini yang menjadi populasi penelitian adalah jumlah pasien rawat jalan dan rawat inap di Klinik Nur Medika Indramayu pada tahun 2017. Dengan demikian maka populasi yang akan diambil dalam penelitian ini adalah jumlah keseluruhan pasien yang melakukan perawatan di klinik Nur Medika yang berjumlah 8.832 orang dalam kurun waktu satu tahun terakhir pada tahun 2017.

3.3.2 Sampel

Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya Karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Apa yang dipelajari dari sampel itu, kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul mewakili (Sugiyono, 2016:116). Penentuan jumlah sample yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini adalah berdasarkan metode slovin yang di kemukakan oleh Husein Umar (2013:78) yaitu :

Dimana :

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

e^2 = Tingkat kesalahan dalam memilih anggota sampel yang ditolehir
(tingkat kesalahan dalam sampling ini adalah 10%)

Populasi $N=8.832$ untuk tahun 2017 dengan asumsi tingkat kesalahan (e) = 10%, maka jumlah sampel yang harus digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak

$$n = \frac{N}{1+n(e)^2} = \frac{8.832}{1+8.832(0,1)^2} = 98.88 \text{ dibulatkan menjadi } 100$$

Jadi dari perhitungan diatas, untuk mengetahui ukuran sampel dengan tingkat kesalahan 10% adalah sebanyak 100 pasien rawat jalan dan rawat inap di Klinik Nur Medika Indramayu.

3.3.3 Teknik Sampling

Teknik sampling adalah teknik pengambilan sampel untuk menentukan sampel yang digunakan dalam penelitian. Teknik sampel merupakan teknik

pengumpulan sampel untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian.

Teknik sampling pada dasarnya dikelompokkan menjadi dua, yaitu *probability sampling* dan *non probability sampling*. Dalam pengambilan sampel, peneliti menggunakan teknik *non probability sampling*. Teknik *non probability sampling* yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang/kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel (Sugiyono, 2016:81) “*sampling incidental* yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dan dapat digunakan sebagai sampel bila dipandang orang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.

Berdasarkan penjelasan diatas maka dalam penelitian ini, sampel yang digunakan adalah siapa saja konsumen yang di temui di Klinik Nur Medika Indramayu

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Dalam pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti terdapat beberapa teknik. Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. Penelitian Lapangan (*Field Research*)

Mengumpulkan data dengan melakukan survei lapangan yang ada hubungannya dengan masalah yang diteliti. Jenis penelitian ini dilakukan untuk mendapatkan data primer, terdiri dari :

a. Observasi

Yaitu pengumpulan data yang dilakukan dengan cara meninjau atau mengunjungi perusahaan yang bersangkutan secara langsung, untuk mencatat informasi yang berkaitan dengan masalah yang akan diteliti dengan mengadakan pengamatan langsung di lokasi penelitian yaitu di Klinik Nur Medika Indramayu.

b. Wawancara

Wawancara dilakukan dengan tanya jawab kepada pemilik Klinik Nur Medika Indramayu. Hal ini dilakukan untuk menggali, mengumpulkan, menemukan informasi yang dibutuhkan atau yang berhubungan dengan penelitian. Wawancara dilakukan dalam bentuk pertanyaan-pertanyaan yang diajukan kepada karyawan yang bersangkutan sehingga diharapkan dapat memperoleh data yang lebih jelas. Dalam penelitian ini yang menjadi objek penelitian adalah pasien rawat jalan dan rawat inap di Klinik Nur Medika Indramayu.

c. Kuesioner

Kuesioner atau daftar pertanyaan yaitu dengan cara membuat daftar pertanyaan yang kemudian disebarakan pada para responden secara langsung sehingga hasil pengisiannya akan lebih jelas dan akurat. Peneliti menyebarkan kuesioner kepada responden dengan menggunakan daftar pertanyaan yang menyangkut dengan kualitas pelayanan dan loyalitas pasien.

2. Studi Kepustakaan (*Library Research*)

Pengumpulan data atau informasi yang dilakukan dengan cara membaca dan mempelajari *literature* atau sumber yang berkaitan dengan masalah yang diteliti. Studi perpustakaan dapat diperoleh dari data sekunder yaitu *literature-literature*,

buku-buku, yang berkaitan dengan objek yang diteliti dan bertujuan mengetahui teori yang ada kaitannya dengan masalah yang diteliti.

3.5 Uji Instrumen

Keabsahan suatu hasil penelitian sangat ditentukan oleh alat ukur yang digunakan, untuk menguji keabsahan tersebut diperlukan dua macam pengujian, yaitu uji validitas (*test of validity*) dan uji Reliabilitas(*test of reliability*).

3.5.1 Uji Validitas

Validitas menunjukkan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang dikumpulkan oleh peneliti. Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat keandalan atau ketepatan suatu alat ukur (Sugiyono, 2013:384). Teknik uji yang digunakan adalah teknik korelasi melalui koefisien korelasi *Product Moment*. Skor Ordinal dari setiap item pertanyaan yang diuji validitasnya dikorelasikan dengan skor Ordinal keseluruhan item. Jika koefisien korelasi tersebut positif, maka item tersebut dinyatakan valid, sedangkan jika negatif maka item tersebut tidak valid dan akan dikeluarkan dari kuisioner atau diganti dengan pernyataan perbaikan.

Untuk mencari nilai validitas dari sebuah item kita akan mengkorelasikan skor item tersebut dengan total skor item-item dari variabel tersebut. Apabila korelasi diatas 0,3 maka dikatakan item tersebut memberikan tingkat kevalidan yang cukup, sebaliknya apabila nilai kolerasi dibawah 0,3 maka dikatakan item tersebut kurang valid. Metode korelasi yang digunakan adalah *pearson product moment* sebagai berikut:

1. Mendefinisikan secara operasional konsep yang diukur.

2. Melakukan uji coba skala pengukuran tersebut pada sejumlah responden.
3. Mempersiapkan tabel tabulasi jawaban.
4. Menghitung korelasi antara masing-masing pertanyaan dengan skor total dengan menggunakan rumus teknik korelasi product person yaitu:

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

Dimana:

r = koefisien korelasi

n = jumlah sampel

$\sum X$ = Jumlah skor item

$\sum Y$ = Jumlah total skor jawaban

$\sum X^2$ = Jumlah kuadrat skor item

$\sum Y^2$ = Jumlah kuadrat total skor jawaban

$\sum XY$ = Jumlah perkalian skor jawaban suatu item dengan total skor

Angka yang diperoleh harus dibandingkan dengan standar nilai korelasi validitas, nilai standar dari validitas adalah sebesar 0,3. Jika angka korelasi yang diperoleh lebih besar daripada nilai standar maka pernyataan tersebut valid (Signifikan).

3.5.2 Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan

Uji validitas untuk mengetahui apakah kuesioner (instrumen penelitian) yang digunakan layak untuk ditelusuri lebih lanjut. Instrumen penelitian dinyatakan valid apabila hasil perthitungan memiliki nilai diatas 0,3. Peneliti melakukan uji validitas dengan menggunakan *software* SPSS 20. Berikut peneliti

tampilkan hasil uji validitas variabel kualitas pelayanan pada 12 indikator yang diteliti pada Tabel 4.41 berikut ini:

Tabel 4.1
Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan

Item Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Hasil Uji
1	0,592	0,3	Valid
2	0,643	0,3	Valid
3	0,643	0,3	Valid
4	0,465	0,3	Valid
5	0,526	0,3	Valid
6	0,408	0,3	Valid
7	0,451	0,3	Valid
8	0,371	0,3	Valid
9	0,354	0,3	Valid
10	0,430	0,3	Valid
11	0,499	0,3	Valid
12	0,526	0,3	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS, 2018

Berdasarkan Tabel 4.41, maka kuesioner tentang kualitas pelayanan yang terdiri dari 22 item pernyataan seluruhnya dinyatakan valid, masing-masing koefisien korelasi yang dimiliki tiap butirnya lebih besar dari 0,3, hal ini mengindikasikan bahwa seluruh pilihan jawaban dari responden dinyatakan valid. Artinya, bahwa keseluruhan pernyataan yang diberikan kepada responden sudah tepat untuk mengukur variabel kualitas pelayanan.

3.4.3 Uji Validitas Variabel Loyalitas Pasien

Setelah dilakukan pengecekan terhadap kuesioner yang masuk dan dilakukan penghitungan dengan cara mengkorelasikan skor setiap butir pernyataan dengan jumlah skor, peneliti melakukan uji validitas dengan menggunakan SPSS. Hasil dari uji validitas tentang variabel loyalitas pasien dapat dilihat pada Tabel 4.42 di bawah ini:

Tabel 4.2
Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Pasien

Item Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Hasil Uji
1	0,512	0,3	Valid
2	0,559	0,3	Valid
3	0,668	0,3	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS, 2018

Berdasarkan Tabel 4.42 di atas, maka kuesioner tentang harga yang terdiri dari 6 item pernyataan seluruhnya dinyatakan valid, masing-masing koefisien korelasi yang dimiliki tiap butirnya lebih besar dari 0,3, hal ini menunjukkan bahwa seluruh pilihan jawaban dari responden dinyatakan valid. Artinya, bahwa keseluruhan pernyataan yang diberikan kepada responden sudah tepat untuk mengukur variabel harga

3.5.3 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan suatu ukuran yang menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur dapat dipercaya (dapat diandalkan) atau dengan kata lain menunjukkan sejauh mana hasil pengukuran tersebut tetap konsisten jika dapat dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama. Menurut Sugiyono (2013:130) menyatakan bahwa uji reliabilitas adalah sejauh mana hasil pengukuran dengan menggunakan objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama. Uji reliabilitas dilakukan secara bersama-sama terhadap seluruh pernyataan. Untuk uji reliabilitas digunakan metode *Alpha*, hasilnya bisa dilihat dari nilai *Alpha Cronbach*. Hasil penelitian reliabel terjadi apabila terdapat kesamaan data dalam waktu yang berbeda. Instrument yang reliabel adalah instrument yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama akan menghasilkan data yang sama. dimana instrument dibagi menjadi dua kelompok.

$$r_{AB} = \frac{(n \sum AB) - (\sum A \sum B)}{\sqrt{[n(\sum A^2) - (\sum A)^2][n(\sum B^2) - (\sum B)^2]}}$$

Keterangan :

r_{AB} = Korelasi *Pearson Product Moment*

$\sum A$ = Jumlah total skor belahan ganjil

$\sum B$ = Jumlah total skor belahan genap

$\sum A^2$ = Jumlah kuadrat skor belahan ganjil

$\sum B^2$ = Jumlah kuadrat skor belahan genap

$\sum AB$ = Jumlah perkalian skor jawaban belahan ganjil dan genap

Apabila korelasi 0,7 atau lebih maka dikatakan item tersebut memberikan tingkat reliabel yang cukup tinggi, namun sebaliknya apabila nilai korelasi dibawah 0,7 maka dikatakan item tersebut kurang reliabel.

Kemudian koefisien korelasinya dimasukan kedalam rumus Spearman Brown :

$$r = \frac{2r_b}{1 + r_b}$$

Keterangan :

r = Koefisien korelasi

r_b = Korelasi product moment antara belahan pertama dan kedua batas reliabilitas minimal 0,7.

Setelah di dapat nilai reliabilitas (r_{hitung}) maka nilai tersebut dibandingkan dengan r_{tabel} yang sesuai dengan jumlah responden dan taraf nyata dengan ketentuan sebagai berikut:

3 Bila $r_{hitung} \geq r_{tabel}$: Instrument tersebut dikatakan reliabel

4 Bila $r_{hitung} \leq r_{tabel}$: Instrument tersebut dikatakan tidak reliabel.

4.1.3.4 Hasil Uji Reliabilitas

Koefisien reliabilitas instrumen dimaksudkan untuk melihat konsistensi jawaban butir-butir pernyataan yang diberikan oleh responden. Adapun alat analisisnya menggunakan metode *split half*. Peneliti melakukan uji reliabilitas melalui *software* SPSS 20. Hasil dari uji reliabilitas untuk masing-masing variabel dapat dilihat pada Tabel 4.44 berikut ini:

Tabel 4.3
Hasil Uji Reliabilitas Keseluruhan Variabel

Variabel	<i>Spearman Coefficient</i>	r_{kritis}	Hasil Uji
Kualitas Pelayanan (X)	0,823	0,7	Reliabel
Loyalitas Pasien (Y)	0,724	0,7	Reliabel

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS, 2018

Hasil uji reliabilitas tersebut menunjukkan bahwa semua variabel yaitu kualitas pelayanan (X1), harga (X2), dan Kepuasan Pasien (Y) mempunyai koefisien spearman diatas 0,7 sehingga dapat dikatakan semua konsep pengukur masing-masing variabel dari kuesioner adalah reliabel yang berarti bahwa kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini merupakan kuesioner yang handal. Karena uji validitas dan uji reliabilitas dinyatakan valid dan reliabel, maka instrumen (kuesioner) layak digunakan.

3.6 Metode Analisis Data

Metode analisis dalam penelitian ini menggunakan analisis deskriptif dan analisis verifikatif yang dapat membantu dalam mengolah, menganalisis dan menginterpretasikan data yang diteliti

3.6.1 Metode Analisis Yang Digunakan

Analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden terkumpul (Sugiyono 2013:147). Pengolahan data dilakukan dengan cara data

yang telah dikumpulkan, diolah dan disajikan dalam bentuk tabel. Metode penelitian ini menggunakan skala *Likert*. Skala *Likert* menurut Sugiyono (2013:93) yaitu skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Kemudian data yang diolah dari hasil pengumpulan kuesioner diberi bobot dalam setiap alternatif jawaban. Jawaban setiap item instrumen yang menggunakan skala *Likert* mempunyai gradasi dari yang sangat positif sampai sangat negatif.

Dengan demikian, penulis membuat pertanyaan-pertanyaan yang digunakan untuk memperoleh data atau keterangan dari responden yang merupakan pasien rawat jalan dan rawat inap pada Klinik Nur Medika Indramayu. Dimana alternatif jawaban diberikan nilai 5, selanjutnya nilai dari alternatif tersebut dijumlahkan menjadi lima kategori pembobotan dalam skala *Likert* sebagai berikut :

Tabel 3.2
Skala Model *Likert*

Skala	Keterangan	Pernyataan Positif
1	Sangat Setuju	5
2	Setuju	4
3	Kurang Setuju	3
4	Tidak Setuju	2
5	Sangat Tidak Setuju	1

Sumber: Sugiyono (2013:94)

Mengacu pada ketentuan tersebut, maka jawaban dari setiap responden dapat dihitung skornya yang kemudian skor tersebut ditabulasikan untuk menghitung validitas dan reliabilitasnya.

3.6.2 *Method of Succesive Interval* (Uji MSI)

Setelah mendapatkan data hasil penyebaran kuesioner yang berskala ordinal dirubah menjadi skala interval, karena dalam analisis linear berganda data yang diperoleh harus data dengan skala interval, maka data yang berskala ordinal perlu dirubah menjadi skala interval dengan teknik *Succesive of Interval Method*. Langkah-langkah yang harus dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Tentukan dengan tegas (variabel) sikap apa yang diukur.
2. Menentukan berapa responden yang akan memperoleh skor-skor yang telah ditentukan dan dinyatakan sebagai frekuensi.
3. Setiap frekuensi pada responden dibagi dengan keseluruhan responden, disebut sebagai proporsi.
4. Menentukan proporsi kumulatif yang mendekati atribut normal.
5. Dengan menggunakan tabel distribusi normal standar kita tentukan nilai z
6. Menentukan nilai skala (*scale value/SV*).

$$SV = \frac{\text{Kepadatan Batas Bawah} - \text{Kepadatan Batas Atas}}{\text{Daerah dibawah Batas Atas} - \text{Daerah dibawah Batas Bawah}}$$

7. Menghitung skor hasil transformasi untuk setiap pilihan jawaban dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$Y = NS[1 + (NS \min)]$$

Pengelolaan data dalam penelitian ini untuk memudahkan dan mempercepat proses perubahan data dari skala ordinal ke dalam skala interval, maka penelitian menggunakan media komputerisasi dengan menggunakan SPSS *for windows*.

3.6.3 Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif digunakan untuk mendeskripsikan dan menggambarkan tentang ciri-ciri dari variabel penelitian. Dalam penelitian, peneliti menggunakan

analisis deskriptif atas variabel independen dan dependennya yang selanjutnya dilakukan pengklasifikasian terhadap jumlah total skor responden. Dari jumlah skor jawaban responden yang diperoleh kemudian disusun kriteria penilaian untuk setiap item pernyataan. Untuk mendeskripsikan data dari setiap variabel penelitian dilakukan dengan menyusun tabel distribusi frekuensi untuk mengetahui apakah tingkat perolehan nilai (skor) variabel penelitian masuk kedalam kategori : sangat setuju, setuju, kurang setuju, tidak setuju, sangat tidak setuju. Untuk menetapkan skor rata-rata maka jumlah jawaban kuesioner dibagi jumlah pertanyaan dikalikan jumlah responden. Untuk lebih jelas berikut cara perhitungannya :

$$\sum p \frac{\sum \text{Jawaban Kuesioner}}{\sum \text{pertanyaan} \times \sum \text{Responden}} = \text{Skor rata-rata}$$

Sumber : Husein umar (2012:98)

Setelah diketahui skor rata-rata, maka hasil tersebut dimasukkan kedalam garis kontinum dengan kecenderungan jawaban responden akan didasarkan pada nilai rata-rata skor yang selanjutnya akan dikategorikan pada rentang skor sebagai berikut ini :

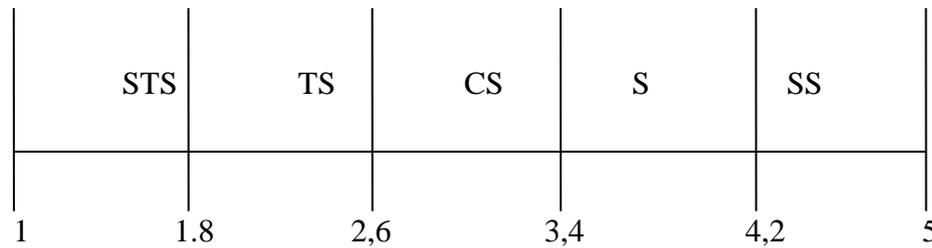
$$R = \frac{ST - SR}{K}$$

$$R = \frac{5 - 1}{5} = 0,8$$

Dimana :

- R = Rentang/skala
- ST = Skor jawaban tertinggi
- SR = Skor jawaban terendah
- K = Kategori

Secara kontinum dapat digambarkan sebagai berikut :



Gambar 3.1
Garis Kontinum

Sumber : Husein umar (2012:99)

3.6.4 Analisis Verifikatif

Analisis verifikatif adalah suatu penelitian yang ditunjukkan untuk menguji teori dan penelitian akan coba menghasilkan informasi ilmiah baru yakni status hipotesis yang berupa kesimpulan apakah suatu hipotesis diterima atau ditolak (Sugiyono, 2013:54), Dalam menggunakan analisis verifikatif dapat menggunakan beberapa metode sebagai berikut :

3.6.4.1 Analisis Regresi Linier Sederhana

Penelitian ini digunakan analisis regresi linier berganda, karena penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan (X) terhadap loyalitas pasien (Y). Menurut Sugiyono (2013:13) analisis regresi linier berganda adalah hubungan secara linier antara dua atau lebih variabel independen (X_1, X_2, \dots, X_n) dengan variabel dependen (Y). Persamaan regresi linier ganda dalam penelitian ini menggunakan rumus sebagai berikut :

Analisis yang digunakan disini adalah regresi linier dan dinyatakan dalam bentuk persamaan:

$$y = a + \beta X + \varepsilon$$

Dimana:

Y = Variabel terikat (loyalitas pasien)

- a = Nilai tetap atau bilangan konstanta
 β = Koefisien regresi / koefisien pengaruh dari X
X = Variabel bebas (kualitas pelayanan)
 ξ = Error

3.6.4.2 Koefisien Determinasi

Dalam uji linear berganda, koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui presentase sumbangan pengaruh variabel komunikasi (X_1), motivasi kerja (X_2) dan terhadap variabel prestasi kerja karyawan (Y). Berdasarkan perhitungan koefisien korelasi, maka dapat dihitung koefisien determinasi dengan rumus :

$$Kd = R^2 \times 100\%$$

Dimana:

- Kd = Koefisien determinasi
 R^2 = Kuadrat koefisien korelasi berganda

1.7 Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan pengujian hipotesis secara parsial (uji t) dan secara simultan (uji F).

1.7.1 Uji Simultan (Uji F)

Digunakan untuk menguji signifikansi pengaruh seluruh variabel bebas X secara bersama-sama terhadap variabel tak bebas Y.

Langkah-langkah :

Perumusan Hipotesis H_0 dan H_1

$H_0 : \beta_1 = 0$: Tidak terdapat pengaruh signifikan dari kualitas pelayanan (X) terhadap loyalitas (Y).

H_1 : tidak semua $\beta_i \neq 0, i=(1,2)$: Terdapat pengaruh signifikan dari kualitas pelayanan (X) terhadap loyalitas (Y).

Menentukan daerah penerimaan H_0 dan H_a dengan menggunakan distribusi F dengan Anova, titik kritis dicari pada table distribusi F dengan tingkat kepercayaan (α) = 5% dan derajat bebas (df) $n-1-k$.

- Uji Statistik F (mencari F hitung), F hitung dengan rumus :

$$F = \frac{R^2 / k}{(1 - R^2) - (n - k - 1)}$$

Dimana :

F = F hitung

R^2 = Koefisien Korelasi Ganda

k = Jumlah Variabel Independen

n = Jumlah Anggota Sampel

- Buat kesimpulan tolak H_0 atau terima H_a

Jika F hitung > F table berarti H_0 ditolak

Jika F hitung < F table berarti H_0 diterima

1.7.2 Uji Parsial (Uji t) Uji t digunakan untuk mengetahui koefisien regresi

secara parsial variabel independen terhadap variabel dependen.

Langkah-langkah penentuannya sebagai berikut :

Membuat formula uji hipotesis

a) $H_0 : \beta_1 = 0$ tidak terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas.

$H_1 : \beta_1 \neq 0$ terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas.

Langkah-Langkah melakukan uji t :

1. Menentukan tingkat signifikansi

Penelitian ini menggunakan tingkat signifikan $\alpha = 0,05$ artinya kemungkinan kebenaran hasil penarikan kesimpulan mempunyai probabilitas 95% atau toleransi kemelesetan 5%.

2. Menghitung nilai t-hitung

Nilai ini digunakan untuk mengetahui apakah variabel-variabel koefisien korelasi signifikan atau tidak, digunakan rumus sebagai berikut (Sugiyono, 2008:250) :

$$t = \frac{r \sqrt{n-2}}{1-r^2}$$

Keterangan :

t = Nilai uji t

r = Koefisien Korelasi

r^2 = Koefisien Determinasi

n = Jumlah Sampel

3. Hasil t-hitung dibandingkan dengan t-tabel, dengan kriteria :

H_0 diterima H_1 ditolak, jika t-hitung < t-tabel

H_0 ditolak dan H_1 diterima, jika t-hitung > t-tabel

4. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan berdasarkan hasil pengujian hipotesis dan didukung oleh teori yang sesuai dengan objek dan masalah penelitian.

3.7 Rancangan Kuisisioner

Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden.

Kuesioner ini berisi pernyataan mengenai variabel komunikasi, motivasi kerja dan prestasi kerja karyawan sebagaimana yang tercantum pada operasionalisasi variabel. Semua pernyataan kuesioner berjumlah 14 yang terdiri dari 10 pernyataan untuk variabel kualitas pelayanan dan 4 pernyataan untuk variabel loyalitas pasien. Kuesioner ini bersifat tertutup, dimana jawabannya dibatasi atau sudah ditentukan oleh penulis.

3.8 Lokasi dan Waktu Penelitian

Objek penelitian yang akan dikaji dalam penelitian ini adalah pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien rawat jalan dan rawat inap pada Klinik Nur Medika Indramayu.