BAB III

OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Penulis melakukan penelitian untuk memperoleh data-data yang berkaitan dengan objek penelitian tersebut yang berjudul : **”Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Pelayanan Purna Jual Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Bagian Bersalin Rumah Sakit Umum Dearah Sumedang”.**

Objek penelitian menurut Husein Umar (2005:303), mengemukakan bahwa “Objek penelitian menjelaskan tentang apa atau siapa yang menjadi objek penelitian juga dimana dan kapan penelitian dilakukan. Bisa juga ditambahkan hal-hal lain jika dianggap perlu”.

Dalam penelitian ini terdiri dari tiga variabel yang akan diteliti. Adapun variabel yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Kualitas Pelayanan sebagai variabel bebas (*independent*)
2. Pelayanan Purna Jual sebagai variabel bebas (*independent*)
3. Loyalitas Pelanggan sebagai variabel terikat (*dependent)*

3.2 Metode Penelitian

Metode penelitian merupakan cara penelitian yang digunakan untuk mendapatkan data untuk mencapai tujuan tertentu (Umi narimawati, 2008:127).

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis deskriptif dan verifikatif.

Menurut Sugiyono (2007:14) mendefinisikan bahwa :

“Metode deskriptif analisis adalah metode yang digunakan untuk menganalisa data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya.”

Sedangkan menurut Sugiyono (2006:16) mengatakan bahwa : “Metode verifikatif adalah metode yang digunakan untuk memilih metode penelitian, menyusun instrumen penelitian, mengumpulkan data dan menganalisanya”. Dengan metode ini dapat diketahui berapa besarnya pengaruh variabel-variabel independen yang mempengaruhi terhadap variabel dependen nya, serta besarnya arah hubungan yang terjadi.

Untuk terlaksananya penelitian dalam metode diatas, diperlukan data sebagai bahan penyesuaian antara teori dan dengan kenyataan yang ada. Untuk hal tersebut diperlukan verifikasi data yang dibutuhkan, selanjutnya diadakan teknik pengumpulan data sebagai langkah-langkah untuk mendapatkan data yang baik.

3.2.1 Desain Penelitian

Desain penelitian merupakan rencana untuk memilih sumber-sumber dan jenis informasi yang dipakai untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan penelitian. Desain merupakan kerangka kerja untuk merinci hubungan-hubungan antara variabel dalam kajian tersebut.

Menurut Husein Umar (2005:30)**,** mendefinisikan bahwa : “Desain penelitian adalah Semua proses yang dilakukan dalam perencanaan dan pelaksanaan penelitian”.

Desain penelitian merupakan rancangan penelitian yang digunakan sebagai pedoman dalam melakukan proses penelitian. Desain penelitian akan berguna bagi semua pihak yang terlibat dalam proses penelitian, karena langkah dalam melakukan penelitian mengacu kepada desain penelitian yang telah dibuat.

Berdasarkan proses penelitian yang dijelaskan diatas, maka desain penelitian pada penelitian sebagai berikut :

1. Sumber masalah

   Peneliti menentukan masalah-masalah sebagai fenomena untuk dasar penelitian.

2. Perumusan masalah

   Rumusan masalah merupakan suatu pertanyaan yang akan dicari jawabannya melalui pengumpulan data. Pada penelitian ini masalah-masalah dirumuskan melalui suatu pertanyaan, yang akan diuji dengan cara yang relevan dan penemuan yang relevan.

3. Konsep dan teori yang relevan dan penemuan yang relevan

   Untuk menjawab rumusan masalah yang sifatnya sementara (berhipotesis) maka, peneliti dapat membaca referensi teoritis yang relevan dengan masalah dan berfikir. Selain itu penemuan penelitian sebelumnya yang relevan juga dapat digunakan sebagai bahan untuk memberikan jawaban sementara terhadap masalah penelitian (hipotesis). Telaah teoritis mempunyai tujuan untuk menyusun kerangka teoritis yang menjadi dasar untuk menjawab atau pertanyaan penelitian yang merupakan tahap penelitian dengan menguji terpenuhinya kriteria pengetahuan yang rasional.

4. Pengajuan hipotesis

   Jawaban terhadap rumusan masalah yang baru didasarkan pada teori dan didukung oleh penelitian yang relevan, tetapi belum ada pembuktian secara empiris (faktual) maka jawaban itu disebut hipotesis. Hipotesis yang dibuat pada penelitian ini adalah Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Pelayanan Purna Jual terhadap Loyalitas Pelanggan.

5. Metode Penelitian

   Untuk menguji hipotesis tersebut peneliti dapat memilih metode yang sesuai, pertimbangan ideal untuk memilih metode itu adalah tingkat ketelitian data yang diharapkan dan konsisten yang dikehendaki. Sedangkan pertimbangan praktis adalah tersedianya dana, waktu, dan kemudahan yang lain.

6. Menyusun instrument penelitian

   Peneliti dapat menyusun instrument penelitian. Instrumen ini digunakan sebagai alat pengumpul data. Pada penelitian ini untuk menguji adanya hubungan dari kualitas pelayanan (Variabel Independen"X_1") dan Pelayanan Purna Jual (Variabel Independen"X_2") terhadap Loyalitas Pelanggan (Variabel dependen"Y") digunakan korelasi *Analisis Regresi Berganda*, dan untuk menguji pengaruh dari Kualitas Pelayanan (Variabel Independen"X_1") dan Pelayanan Purna Jual (Variabel Independen"X_2") terhadap Loyalitas Pelanggan (Variabel dependen"Y") digunakan koefisien determinasi.

7. Kesimpulan

   Kesimpulan adalah langkah terakhir dari suatu periode penelitian yang berupa jawaban terhadap rumusan masalah, dengan menekankan pada pemecahan

masalah berupa informasi mengenai solusi masalah yang bermanfaat sebagai dasar untuk pembuatan keputusan.

3.2.2 Operasionalisasi Variabel

Dalam melakukan penelitian ini penulis menetapkan dua variabel seperti yang tertulis dalam judul penelitian, yaitu :

1. Variabel bebas (Independent Variabel)

Menurut Sugiono (2006:33), Variabel bebas adalah merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependent (terikat). Dalam penelitian ini yang menjadi variabel bebas adalah Kualitas Pelayanan (X1) dan Pelayanan Purna Jual(X2).

2. Variabel Terikat (Dependen Variabel)

Menurut Sugiono (2006:33), Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel independent (bebas). Dalam penelitian ini yang menjadi variabel terikat adalah Loyalitas Pelanggan (Y).

Maka operasionalisasi variabelnya di aplikasikan pada tabel 3.1 berikut :

Tabel 3.1

Operasionalisasi Penelitian

Variabel	Konsep Variabel	Indikator	Ukuran	Skala
Kualitas Pelayanan (Variabel X1)	"Kualitas pelayanan merupakan sesuatu yang berpusat pada upaya pemenuhuan kebutuhan dan keinginan	*Tangible* *(*bukti langsung*)* • Lokasi rumah sakit • Kebersihan ruang tunggu • Tempat Parkir • Penampilan dan kerapihan perawat	• Tingkat kestrategisan • Tingkat kebersihan • Tingkat keluasan • Tingkat kerapihan penampilan perawat	ORDINAL

	pelanggan". Fandy Tjiptono (2005:59)	• Sarana yang tersedia (komputerisasi,telepon, fax, kendaraan) *Reliability (*Kehandalan*)* • kecepatan pelayanan • memberikan pelayanan yang memuaskan *Responsiveness* (Daya tanggap) • kecepatan untuk menyelesaikan masalah dan keluhan pasien • Kecepatan dalam memberikan informasi *Assurance* (Jaminan) • Kepercayaan terhadap rumah sakit • Keramahan sikap dari perawat dalam memberikan pelayanan *Emphaty* (Empati) • Memberikan perhatian kepada pasien • Respon dalam kebutuhan pasien	• Tingkat sarana yang tersedia (komputerisasi,telepon, fax, kendaraan) • Tingkat kecepatan • Tingkat kesetujuan • Tingkat kecepatan • Tingkat kecepatan • Tingkat kepercayaan • Tingkat keramahan • Tingkat perhatian • Tingkat respon terhadap kebutuhan pasien	
Pelayanan Purna Jual (Variabel X2)	"Pelayanan purna jual sebagai segala bentuk pelayanan yang diberikan perusahaan kepada konsumen setelah terjadinya penjualan seperti jasa	*Assurance* (Jaminan) • Kontrol gratis setelah bersalin • Pemberian obat gratis • Imunisasi gratis	• Tingkat ketepatan janji kontrol gratis selama 3 bulan • Tingkat ketepatan janji obat gratis selama 3 bulan • Tingkat ketepatan janji imunisasi selama 3 bulan	ORDINAL

	pemeliharaan dan perbaikan serta pelayanan pelanggan". Philip Kotler (2000:100)	*Maintenance* (Pemeliharaan) • Kelengkapan peralatan perawatan bayi • Keahlian dokter • Kelengkapan peralatan imunisasi • Suasana ruang imunisasi *Responsive* (Daya Tanggap) • Kecepatan dalam memberikan akte kelahiran • Tanggap terhadap keluhan pasien setelah bersalin	• Tingkat kelengkapan • Tingkat keahlian • Tingkat kelengkapan • Tingkat kenyamanan ruang imunisasi • Tingkat kecepatan • Tingkat ketanggapan	
Loyalitas Pelanggan (Variabel Y)	"Komitmen untuk tetap menggunakan produk atau jasa tanpa pengaruh oleh usaha yang dilakukan produk pesaing dan menunjukan pula adanya hasrat yang sangat kuat untuk membeli suatu produk atau jasa dan tidak memilih produk lain". Griffin (2005:31)	• Melakukan Pembelian ulang jasa • Membeli antar lini jasa dan pelayanan lain • Memberi referensi kepada orang lain • Menunjukan kekebalan dari daya tarik pesaing	• Tingkat frekuensi pembelian ulang jasa • Tingkat pembelian antar lini jasa dan pelayanan lain • Tingkat referensi kepada orang lain • Tingkat penunjukan dari kekebalan daya tarik pesaing	ORDINAL

3.2.3 Sumber dan Teknik Penetuan Data

Tahap pertama yang dilakukan peneliti dalam pemilihan sampel adalah dengan mengetahui populasinya. Menurut Sugiyono (2006:72), mengatakan bahwa pengertian populasi adalah sebagai berikut :

“Wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”.

3.2.3.1 Sumber Data

Penulis melakukan penelitian ini untuk mendapatkan data mengenai objek yang akan diteliti, data tersebut dapat dikelompokan ke dalam dua jenis data :
Sumber ada dua macam yaitu data primer dan data sekunder.

1. Data Primer

Data primer adalah data yang hanya dapat kita peroleh dari sumber asli atau pertama. Menurut Sugiyono (2009:137) data primer sebagai berikut:

“Sumber Primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data.”

Data ini harus dicari melalui nara sumber atau responden, yaitu orang yang kita jadikan penelitian atau orang yang kita jadikan sarana sebagai mendapatkan informasi atau data. Data primer harus langsung kita ambil dari sumber aslinya, melalui nara sumber yang tepat dan yang kita jadikan responden dalam penelitian.
Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Wawancara

   melakukan wawancara langsung dengan pihak-pihak yang terkait dalam perusahaan dan mempunyai wewenang untuk memberikan informasi yang dibutuhkan dan mempunyai hubungan langsung dengan masalah yang tengah diteliti oleh penulis.

2. Kuesioner

   kuesioner adalah teknik pengumpulan data melalui formulir-formulir yang berisikan pertanyaan-pertanyaan yang diajukan secara tertulis pada seseorang atau sekumpulan orang untuk mendapatkan jawaban atau tanggapan dan informasi yang diperlukan oleh peneliti.

3. Observasi

   Observasi digunakan berkenaan dengan perilaku manusia, proses kerja, dan lain-lain.

4. Penelitian Kepustakaan (*Dokumentasi*)

   Penelitian kepustakaan ini merupakan metode penelitian yang dilakukan untuk mendapatkan landasan teori atau pemikiran, jurnal serta data-data penelitian terdahulu yang ada hubungan dengan masalah yang diteliti.

Pada proses pengolahan hasil data penelitian, maka perlu dilakukan pengujian kualitas data sebelum diolah dan dianalisis. Adapun konsep untuk mengukur kualitas data, yaitu validitas dan reliabilitas. Artinya suatu penelitian akan menghasilkan kesimpulan yang bias jika datanya kurang reliabel dan kurang valid. Sedangkan kualitas data penelitian ditentukan oleh kualitas instrumen yang digunakan untuk mengumpulkan data.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang sudah tersedia sehingga kita tinggal mencari dan mengumpulkan. Data sekunder menurut Sugiyono (2009:137) adalah: “sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data”. Data sekunder dapat kita peroleh dengan lebih mudah dan cepat karena sudah tersedia.

Kegunaan data sekunder dapat digunakan untuk hal-hal sebagai berikut :

a. Pemahaman masalah

   Data sekunder dapat digunakan sebagai sarana pendukung untuk memahami masalah yang akan kita teliti.

b. Penjelasan masalah

   Data sekunder bermanfaat sekali untuk memperjelas masalah dan menjadi lebih operasional dalam penelitian karena didasarkan pada data sekunder yang tersedia, kita dapat mengetahui komponen-komponen situasi lingkungan yang mengelilinginya.

c. Formulasi alternatif-alternatif penyelesaian masalah yang layak

   Sebelum kita mengambil keputusan, kadang kita memerlukan alternatif lain. Data sekunder akan bermanfaat dalam memunculkan beberapa alternatif lain yang mendukung dlam penyelesaian masalah yang akan diteliti. Dengan semakin banyaknya informasi yang kita dapatkan, maka penyelesaian masalah akan menjadi jauh lebih mudah.

d. Solusi masalah

Data sekunder disamping memberi manfaat dalam membantu mendefinisikan dan mengembangkan masalah, data sekunder juga kadang dapat memunculkan solusi permasalahan yang ada.

3.2.3.2 Teknik Penentuan Data

- **Populasi**

Menurut Sugiyono (2009:115), populasi adalah "Wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya".

Berdasarkan pengertian tersebut maka populasi dalam penelitian ini adalah pasien bersalin dirumah sakit umum daerah pada tahun 2010 sebanyak 480.

Tabel 3.2
Populasi Penelitian
Pada Bagian Bersalin Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang

No	Tipe Kamar Bersalin	Jumlah Pasien
1	Kelas VIP A	89
2	Kelas VIP B	70
3	Kelas VIP C	63
4	Kelas Utama	65
5	Kelas 1	74
6	Kelas 2	55
7	Kelas 3	64
TOTAL		**480**

Sumber: Baguan Bersalin Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang

- **Sampel**

Menurut Sugiyono (2009:116), sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Teknik yang di ambil dalam penelitian dilakukan dengan teknik *probability sampling* dengan jenis *propotionate stratified random sampling* (sampel acak berstrata).

Menurut Sugiyono (2009;118), *propotionate stratified random sampling* yaitu ”teknik pengambilan sampel bila populasi mempunyai anggota atau unsur yang tidak homogen dan berstrata secara poporsional”.

Adapun yang menjadi sampel yang digunakan untuk pengukuran kuesioner adalah pasien yang telah melahirkan di rumah sakit umum dearah (sumedang). Sedangkan untuk menentukan jumlah sampel (n). Husein Umar (2004:78) untuk menentukan sampel digunakan rumus sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{480}{1 + 490(0{,}1)^2}$$

$$n = \frac{480}{5{,}8}$$

$$n = 82{,}75$$

$$n = 100$$

Jika penelitian menggunakan metode deskriptif, maka minimal tingkat kesalahan dalam penentuan anggota sampel yang harus diambil adalah 10% dari jumlah populasi yang diketahui. Peneliti menentukan tingkat kesalahan sebesar 10% sehingga jumlah sampel yang diambil 100 pasien bersalin.

Ukuran alokasi pada masing-masing bagian dengan menggunakan alokasi sampel proporsional yang dapat ditentukan dengan menggunakan rumus Newman yang dikutip oleh Umi Narimawati (2007:78) adalah sebagai berikut:

Dimana :

$$n_1 = \frac{N_1}{N} \times n$$

Dimana :

n_1 = Besarnya sampel pada strata ke-1

N_1 = Besarnya populasi pada strata ke-1

N = Besarnya populasi keseluruhan

n = Besarnya ukuran sampel

Berdasarkan rumus diatas dapat diperoleh jumlah responden setiap stratum dan alokasinya pada setiap unit yang terpilih sebagai berikut :

1. Kelas VIP A

$$n_1 = \frac{89}{480} \times 100 = 18{,}54 = 19$$

2. Kelas VIP B

$$n_1 = \frac{70}{480} \times 100 = 14{,}58 = 15$$

3. Kelas VIP C

$$n_1 = \frac{63}{480} \times 100 = 13{,}12 = 13$$

4. Kelas Utama

$$n_1 = \frac{65}{480} \times 100 = 13{,}55 = 14$$

5. Kelas 1

$$n_1 = \frac{74}{480} \times 100 = 15{,}42 = 15$$

6. Kelas 2

$$n_1 = \frac{55}{480} \times 100 = 11{,}45 = 11$$

7. Kelas 3

$$n_1 = \frac{64}{480} \times 100 = 13{,}33 = 13$$

Pembulatan dalam perhitungan jumlah sampel minimum dari masing-masing strata selalu dilakukan keatas untuk memenuhi kriteria sampel minimum. Alokasi jumlah sampel minimal pada masing-masing kamar kelas bersalin secara lengkap dapat dilihat pada tabel 3.3 sebagai berikut:

Tabel 3.3
Populasi dan Sampel Penelitian
Pada Bagian Bersalin Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang

No	Tipe Kamar Bersalin	Populasi	Sampel
1	Kelas VIP A	89	19
2	Kelas VIP B	70	15
3	Kelas VIP C	63	13
4	Kelas Utama	65	14
5	Kelas 1	74	15
6	Kelas 2	55	11
7	Kelas 3	64	13
TOTAL		**480**	**100**

Sumber : Data Diolah

Berdasarkan hasil perhitungan dari ukuran sampel diatas, dapat diperoleh jumlah responden sebanyak 82 orang dan dibulatkan menjadi 100.

3.2.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini melalui:

1. Penelitian Lapangan (*Field Research*)

Yaitu penelitian yang dilakukan dengan mengadakan peninjauan langsung terhadap obyek yang diteliti, seperti :

a. Wawancara *(Interview)*

Wawancara merupakan proses keterangan atau data yang diperlukan dengan cara tanya jawab langsung kepada pimpinan serta karyawan yang mempunyai hubungan dengan masalah yang akan diteliti, di lingkungan bagian bersalin Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang.

b. Angket *(Kuesioner)*

Kuesioner merupakan teknik pengambilan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk menjawab, berupa daftar pertanyaan yang dibuat dengan metode pertanyaan terstruktur (tertutup dan terbuka) responden tentang variabel kualitas pelayanan, pelayanan purna jual dan loyalitas pelanggan.

c. Pengamatan *(Observasi)*

Dengan mengadakan penelitian dan pengamatan secara langsung terhadap kegiatan dan keadaan dialokasi penelitian guna memperoleh data dan informasi mengenai subyek penelitian.

2. Penelitian Kepustakaan (*Dokumentasi*)

Teknik pengumpulan data sekunder (yang dilakukan dengan mencatat dokumen-dokumen yang berhubungan dengan variabel penelitian). Penelitian

yang dilakukan dengan mencari dan mengumpulkan data yang diperlukan dari berbagai buku, jurnal, catatan-catatan, gambar-gambar dan literatur-literatur yang berhubungan dengan penyusunan skripsi ini. Adapun tujuan dari metodologi ini adalah untuk deskripsi, gambaran secara sistematis akurat, faktual mengenai hal-hal yang diteliti.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan kuesioner sebagai data penelitian. Sebelum kuesioner atau instrument penelitian disebarkan kepada responden terlebih dahulu dilakukan uji validitas dan reliabilitas. Pengujian validitas digunakan untuk mengukur valid tidaknya alat ukur yang digunakan, sedangkan pengujian reliabilitas untuk menunjukkan sejauh mana alat ukur dapat dipercaya.

3.2.4.1 Uji Validitas

Uji validitas menurut Cooper (2006:720) validitas adalah :

"Validity is a characteristic of measuraenment concered with the extent that a test measures what the researcher actually wishes to measure".

Uji validitas dalam penelitian ini akan menggunakan korelasi pearson (*Product Moment Pearson*). Uji validitas ini perlu dilakukan guna mengetahui apakah alat ukur yang telah disusun benar-benar mengukur apa yang perlu diukur. Uji validitas dimaksudkan sebagai ukuran seberapa cermat suatu uji melakukan fungsi sejauh mana suatu alat pengukur itu mengukur apa yang ingin diukur. Pengukuran ini digunakan karena penyusunan angket penelitian ini dilakukan dengan mendasarkan atas konstruksi teoritik masing-masing variabel penelitian.

Kemudian dari variabel penelitian tersebut dicari indikatornya, selanjutnya dijabarkan pada setiap item dalam angket.

Pengujian validitas dilakukan dengan menghitung korelasi diantara masing-masing pernyataan dengan skor total. Adapun rumus dari pada korelasi pearson adalah sebagai berikut :

$$r=\frac{n\sum XY-\sum X\sum Y}{\sqrt{\left(\sum X^2-(X)^2\right)\times\left(\sum Y^2-(Y)^2\right)}}$$

Keterangan:

r = Nilai Korelasi Pearson

ΣX = Jumlah Hasil Pengamatan Variabel X

ΣY = Jumlah Hasil Pengamatan Variabel Y

ΣXY = Jumlah dari Hasil Kali Pengamatan Variabel X dan Variabel Y

ΣX^n = Jumlah dari Hasil Pengamatan Variabel X yang Telah Dikuadratkan

ΣY^n = Jumlah dari Hasil Pengamatan Variabel Y yang Telah Dikuadratkan

Syarat minimum uji validitas untuk dianggap memenuhi syarat adalah kalau r_s tabel = 0,3. Jadi, apabila korelasi antara butir pertanyaan dengan skor total kurang dari 0,3 maka butir pertanyaan dalam instrumen tersebut tidak valid.

Pengujian validitas dalam penelitian ini dapat dilakukan dengan menggunakan program SPSS, dengan menelaah nilai *Pearson correlation*. Setelah ditemukan bahwa pernyataan-pernyataan (butir) yang digunakan penelitian ini valid, maka selanjutnya pernyataan yang dinyatakan valid diuji reliabilitasnya.

Hasil Pengujian Validitas

Pengujian validitas dilakukan untuk mengetahui apakah alat ukur yang dirancang dalam bentuk kuesioner benar-benar dapat menjalankan fungsinya. Seperti telah dijelaskan pada metodologi penelitian bahwa untuk menguji valid tidaknya suatu alat ukur digunakan pendekatan secara statistika, yaitu melalui nilai koefisien korelasi skor butir pernyataan dengan skor totalnya. Apabila koefisien korelasi butir pernyataan dengan skor total item lainnya $\geq$ 0,30 maka pernyataan tersebut dinyatakan valid. Berdasarkan hasil pengolahan menggunakan korelasi *product moment* (indeks validitas) diperoleh hasil uji validitas sebagai berikut:

Tabel 3.4
Hasil Uji Validitas Kuesioner Kualiatas Pelayanan

Variabel	Indikator	No item	Koefisien validitas		r_s tabel	Kesimpulan
			Kinerja	Harapan		
Kualitas pelayanan	Tagible	1	0,530	0,623	0,300	Valid
		2	0,810	0,769	0,300	Valid
		3	0,647	0,621	0,300	Valid
		4	0,674	0,571	0,300	Valid
		5	0,438	0,419	0,300	Valid
	Reability	1	0,904	0,832	0,300	Valid
		2	0,878	0,878	0,300	Valid
	Responsiveness	1	0,860	0,808	0,300	Valid
		2	0,856	0,808	0,300	Valid
	Assurance	1	0,738	0,826	0,300	Valid
		2	0,865	0,863	0,300	Valid
	Emphaty	1	0,915	0,902	0,300	Valid
		2	0,915	0,900	0,300	Valid

Sumber : Hasil Pengolahan Data Primer

Berdasarkan tabel hasil uji validitas di atas, dapat diketahui bahwa nilai koefisien validitas untuk item pernyataan kualitas pelayanan (kinerja dan harapan)

memiliki nilai koefisien validitas lebih besar dari r_s tabel (0,300) maka semua item pernyataan tersebut sudah dinyatakan valid.

Tabel 3.5
Hasil Uji Validitas Kuesioner Pelayanan Purna Jual

Variabel	Indikator	No item	Koefisien validitas	r_s tabel	Kesimpulan
Pelayanan purma jual	Assurance	1	0,807	0,300	Valid
		2	0,809	0,300	Valid
		3	0,419	0,300	Valid
	Maintenance	1	0,739	0,300	Valid
		2	0,717	0,300	Valid
		3	0,739	0,300	Valid
		4	0,857	0,300	Valid
	Responsive	1	0,897	0,300	Valid
		2	0,777	0,300	Valid

Sumber : Hasil Pengolahan Data Primer

Berdasarkan tabel hasil uji validitas di atas, dapat diketahui bahwa nilai koefisien validitas untuk item pernyataan pelayanan purna jual memiliki nilai koefisien validitas lebih besar dari r_s tabel (0,300) maka semua item pernyataan tersebut sudah dinyatakan valid.

Tabel 3.6
Hasil Uji Validitas Kuesioner Loyalitas Pelanggan

Variabel	No item	Koefisien validitas	r_s table	Kesimpulan
Loyalitas pelanggan	1	0,948	0,300	Valid
	2	0,922	0,300	Valid
	3	0,806	0,300	Valid
	4	0,906	0,300	Valid

Sumber : Hasil Pengolahan Data Primer

Berdasarkan tabel hasil uji validitas di atas, dapat diketahui bahwa nilai koefisien validitas untuk item pernyataan loyalitas pelanggan memiliki nilai

koefisien validitas lebih besar dari r_s tabel (0,300) maka semua item pernyataan tersebut sudah dinyatakan valid.

3.2.4.2 Uji Reliabilitas

Setelah melakukan pengujian validitas butir pertanyaan, maka langkah selanjutnya adalah melakukan uji reliabilitas untuk menguji kehandalan atau kepercayaan alat pengungkapan dari data. Dengan diperoleh nilai r dari uji validitas yang menunjukkan hasil indeks korelasi yang menyatakan ada atau tidaknya hubungan antara dua belahan instrumen. Dalam penelitian ini, metode yang digunakan untuk uji reliabilitas adalah *Split Half Method* (*Spearman–Brown Correlation*) Tehnik Belah Dua. Metode ini menghitung reliabilitas dengan cara memberikan tes pada sejumlah subyek dan kemudian hasil tes tersebut dibagi menjadi dua bagian yang sama besar (berdasarkan pemilihan genap–ganjil). Cara kerjanya adalah sebagai berikut :

- Item dibagi dua secara acak (misalnya item ganjil/genap), kemudian dikelompokkan dalam kelompok I dan kelompok II
- Skor untuk masing–masing kelompok dijumlahkan sehingga terdapat skor total untuk kelompok I dan kelompok II
- Korelasikan skor total kelompok I dan skor total kelompok II
- Hitung angka reliabilitas untuk keseluruhan item dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$r_1 = \frac{2r_b}{1 + r_b}$$

Keterangan :

Ґ1 = reliabilitas internal seluruh item

Ґ*b* = korelasi *product moment* antara belahan pertama dan belahan kedua

Keputuasan pengujian reliabilitas instrumen dengan menggunakan taraf signifikan 5 % satu sisi adalah :

1. Jika t_{hitung} lebih dari atau sama dengan $t_{0,05}$ dengan taraf signifikan 5 % maka instrumen dinyatakan reliabel dan dapat digunakan
2. Jika t_{hitung} kurang dari $t_{0,05}$ dengan taraf signifikan 5% satu sisi maka instrument dinyatakan tidak reliabel dan tidak dapat digunakan.

Hasil uji validitas dengan menggunakan program SPSS.

Sekumpulan butir pertanyaan dalam kuesioner dapat diterima jika memiliki nilai koefisien reliabilitas lebih besar atau sama dengan 0,7.

Tabel 3.7

Standar Penilaian Koefisien Validitas dan Reliabilitas

Criteria	Reliability	Validity
Good	0,80	0,50
Acceptable	0,70	0,30
Marginal	0,60	0,20
Poor	0,50	0,10

Sumber: *Barker et al*, 2002: 70

Hasil Pengujian Reliabilitas

Reliabilitas adalah tingkat konsistensi suatu alat ukur dalam mengukur gejala yang sama. Jika alat ukur dipakai dua kali atau lebih untuk mengukur gejala yang sama dan hasil pengukuran relatif konsisten, maka alat ukur tersebut reliabel.

Tabel 3.8

Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Kualitas Pelayanan (Harapan)

Item Pertanyaan Harapan	Reliabilitas		
	Koefisien reliabilitas	r_s tabel	Kesimpulan
1	0,710	0,700	Reliabel
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			

Sumber : Hasil Pengolahan Data Primer

Tabel 3.9

Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Kualitas Pelayanan (Kinerja)

Item Pertanyaan Kinerja	Reliabilitas		
	Koefisien reliabilitas	r_s tabel	Kesimpulan
1	0,705	0,700	Reliabel
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			

Sumber : Hasil Pengolahan Data Primer

Tabel 3.10

Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Pelayanan Purna Jual

Item pertanyaan	Realiabilitas		
	Koefisien reliabilitas	r_s tabel	Kesimpulan
1	0,893	0,700	Reliabel
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			

Sumber : Hasil Pengolahan Data Primer

Tabel 3.11

Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Loyalitas Pelanggan

Item pertanyaan	Reabilitas		
	Koefisien reabilitas	Titik kritis	Kesimpulan
1	0,969	0,700	Reliabel
2			
3			
4			

Sumber : Hasil Pengolahan Data Primer

Berdasarkan tabel hasil uji reliabilitas di atas, dapat diketahui bahwa secara keseluruhan variabel bebas dan variabel terikat memiliki nilai koefisien reliabilitas lebih besar dari titik kritis (0,700) maka semua variabel sudah dinyatakan reliabel.

Maka dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan variabel yang diteliti sudah memenuhi syarat dilakukannya dalam penelitian.

3.2.5 Rancangan Analisis dan Pengujian Hipotesis

3.2.5.1 Rancangan Analisis

Analisis Deskriptif/kualitatif digunakan untuk menggambarkan tentang ciri-ciri responden dan variabel penelitian, sedangkan analisis kuantitatif digunakan untuk menguji hipotesis dengan menggunakan uji statistik.

Analisis kualitatif digunakan dengan menyusun tabel frekuensi distribusi untuk mengetahui apakah tingkat perolehan nilai (skor) variabel penelitian masuk dalam kategori: sangat baik, baik, cukup, tidak baik, sangat tidak baik.

3.2.5.1.1 Analisis Deskriftif/Kualitatif

Analisis Deskriptif/ kualitatif digunakan untuk menggambarkan tentang ciri-ciri responden dan variabel penelitian, sedangkan analisis kuantitatif digunakan untuk menguji hipotesis dengan menggunakan uji statistik.

Analisis kualitatif digunakan dengan menyusun tabel frekuensi distribusi untuk mengetahui apakah tingkat perolehan nilai (skor) variabel penelitian masuk dalam kategori: sangat baik, baik, cukup, tidak baik, sangat tidak baik.

Selanjutnya untuk menetapkan peringkat dalam setiap variabel penelitian dapat dilhat dari perbandingan antara skor aktual dengan skor ideal. Skor aktual diperoleh melalui hasil perhitungan seluruh pendapat responden sesuai klasifikasi bobot yang diberikan (1,2,3,4, dan 5). Sedangkan skor ideal diperoleh melalui perolehan predisi nilai tertinggi dikalikan dengan jumlah kuesioner dikalikan jumlah responden.

$$\%\, Skor = \frac{\text{Skor aktual}}{\text{Skor ideal}} \times 100\%$$

Sumber :Umi Narimawati (2007:84)

Keterangan:

a. Skor aktual adalah jawaban seluruh responden atas kuesioner yang telah diajukan.
b. Skor ideal adalah skor atau bobot tertinggi atau semua responden diasumsikan memilih jawaban dengan skor tertinggi.

Selanjutnya hasil perhitungan perbandingan antara skor aktual dengan skor ideal dikontribusikan dengan tabel 3.12 sebagai berikut :

Tabel 3.12

Kriteria Persentase Skor Tanggapan Responden Terhadap Skor Ideal

No	% Jumlah Skor	Kriteria
1	20.00 - 36.00	Tidak Baik
2	36.01 - 52.00	Kurang Baik
3	52.01 - 68.00	Cukup
4	68.01 - 84.00	Baik
5	84.01 – 100	Sangat Baik

Sumber : Umi Narimawati (2007:84)

***Importance Performance Analysis* (*IPA*)**

Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) pertama kali diperkenalkan oleh Martilla dan James (1977) dengan tujuan untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen dan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa yang dikenal pula sebagai *quadrant analysis* (Brandt, 2000 dan Latu & Everett, 2000). IPA telah diterima secara umum dan dipergunakan pada berbagai bidang kajian karena kemudahan untuk diterapkan dan tampilan hasil analisa yang memudahkan usulan perbaikan kinerja (Martinez, 2003).

IPA mempunyai fungsi utama untuk menampilkan informasi berkaitan dengan faktor-faktor pelayanan yang menurut konsumen sangat mempengaruhi kepuasan dan loyalitas mereka, dan faktor-faktor pelayanan yang menurut konsumen perlu ditingkatkan karena kondisi saat ini belum memuaskan.

IPA menggabungkan pengukuran faktor tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan dalam grafik dua dimensi yang memudahkan penjelasan data dan

mendapatkan usulan praktis. Interpretasi grafik IPA sangat mudah, dimana grafik IPA dibagi menjadi empat buah kuadran berdasarkan hasil pengukuran *importance-performance* sebagaimana terlihat pada Gambar di bawah ini.



Gambar 3.1
Pembagian Kuadran *Importance Performance Analysis*

Berikut penjelasan untuk masing-masing kuadran (Brandt, 2000):

- Kuadran Pertama, "Pertahankan Kinerja" (*high importance & high performance*) Faktor-faktor yang terletak pada kuadran ini dianggap sebagai faktor penunjang bagi kepuasan konsumen sehingga pihak manajemen berkewajiban memastikan bahwa kinerja institusi yang dikelolanya dapat terus mempertahankan prestasi yang telah dicapai.
- Kuadran Kedua, "Cenderung Berlebihan" (*low importance & high performance*) Faktor-faktor yang terletak pada kuadran ini dianggap tidak terlalu penting sehingga pihak manajemen perlu mengalokasikan sumber daya yang terkait dengan faktor-faktor tersebut kepada faktor-faktor lain yang mempunyai prioritas penanganan lebih tinggi yang masih membutuhkan peningkatan, semisal dikuadran keempat.

- Kuadran Ketiga, “Prioritas Rendah” (*low importance & low performance*) Faktor-faktor yang terletak pada kuadran ini mempunyai tingkat kepuasan yang rendah dan sekaligus dianggap tidak terlalu penting bagi konsumen, sehingga pihak manajemen tidak perlu memprioritaskan atau terlalu memberikan perhatian pada faktor –faktor tersebut.
- Kuadran Keempat, “Tingkatkan Kinerja” (*high importance & low performance*) Faktor-faktor yang terletak pada kuadran ini dianggap sebagai faktor yang sangat penting oleh konsumen namun kondisi pada saat ini belum memuaskan sehingga pihak manajemen berkewajiban mengalokasikan sumber daya yang memadai untuk meningkatkan kinerja berbagai faktor tersebut. Faktor-faktor yang terletak pada kuadran ini merupakan prioritas untuk ditingkatkan.

Ada dua macam metode untuk menampilkan data IPA (Martinez, 2003) yaitu:

- menempatkan garis perpotongan kuadran pada nilai rata-rata pada sumbu tingkat kepuasan dan sumbu prioritas penangganan dengan tujuan untuk mengetahui secara umum penyebaran data terletak pada kuadran berapa
- menempatkan garis perpotongan kuadran pada nilai rata-rata hasil pengamatan pada sumbu tingkat kepuasan dan sumbu prioritas penangganan dengan tujuan untuk mengetahui secara spesifik masing-masing faktor terletak pada kuadran berapa.

Metode yang kedua lebih banyak dipergunakan oleh para peneliti. Berikut prosedur berkaitan dengan penggunaan metode *IPA*:

- Penentuan faktor-faktor yang akan dianalisa,

- Melakukan survey melalui penyebaran kuesioner,
- Menghitung nilai rata-rata tingkat kepuasan dan prioritas penanganan,
- Membuat grafik *IPA*,
- Melakukan evaluasi terhadap faktor sesuai dengan kuadran masing-masing.

3.2.5.1.2 Analisis Verifikatif (Kuantitatif)

Data yang telah dikumpulkan melalui kuisioner akan diolah dengan pendekatan kuantitatif. Oleh karena data yang didapat dari kuesioner merupakan data ordinal, sedangkan untuk menganalisis data diperlukan data interval, maka untuk memecahkan persoalan ini perlu ditingkatkan skala interval melalui "*Methode of Successive Interval"* (Hays, 1969:39). Dan selanjutnya dilakukan analisis regresi korelasi serta determinasi.

1. Transformasi Data Ordinal Menjadi Interval

Adapun langkah-langkah untuk melakukan transformasi data ordinal menjadi interval adalah sebagai berikut:

a) Ambil data ordinal hasil kuesioner
b) Setiap pertanyaan, dihitung proporsi jawaban untuk setiap kategori jawaban dan hitung proporsi kumulatifnya
c) Menghitung nilai Z (tabel distribusi normal) untuk setiap proporsi kumulaif. Untuk data n > 30 dianggap mendekati luas daerah dibawah kurva normal.
d) Menghitung nilai densititas untuk setiap proporsi komulatif dengan memasukan nilai Z pada rumus distribusi normal.
e) Menghitung nilai skala dengan rumus *Method Successive Interval*

$$\text{Means of Interval} = \frac{\textit{Density at Lower limit} - \textit{Density at Upper Limit}}{\textit{Area at Below Density Upper Limit} - \textit{Area at Below Lower Limit}}$$

Dimana:

Means of Interval = Rata-Rata Interval

Density at Lower Limit = Kepadatan batas bawah

Density at Upper Limit = Kepadatan atas bawah

Area Under Upper Limit = Daerah di bawah batas atas

Area Under Lower Limit = Daerah di bawah batas bawah

f) Menentukan nilai transformasi (nilai untuk skala interval) dengan menggunakan rumus : Nilai Transformasi = Nilai Skala + ⁞ Nilai Skala Minimal ⁞ + 1

Untuk mengetahui pengaruh antara variabel pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Pelayanan Purna Jual Terhadap Loyalitas Pelanggan, dalam hal ini adalah konsumen pada Bagian Bersalin Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang digunakan analisis regresi Berganda (*Multiple Regression*).

2. Pengujian Asumsi Klasik Regresi Berganda (*multiple regression*)

Analisis regresi linier berganda memerlikan uji persyaratan yang sangat ketat. Uji persyaratan pada regresi linier berganda biasa disebut dengan uji asumsi klasik. Persyaratan awal untuk menggunakan regresi adalah variabel penelitian harus diukur peling rendah dalam bentuk interval rasio. Persyaratan lainnya berupa uji multikolineritas, uji heterokedastisitas, uji autokorelasi, dan uji normalitas.

a. Uji Normalitas

Salah satu uji persyaratan yang harus dipenuhi dalam penggunaan analisis statistik parametik yaitu uji normalitas data. Apabila data pengamatan tidak berdistribusi normal maka analisis parametik tidak bisa digunakan karena statistik dalam analisis parametik diturunkan dari distribusi normal. Pada penelitian ini digunakan uji statistik Kolmogorov-Smirnov untuk menguji normalitas.

Ho : Data berasal dari populasi yang berdistribusi normal

Ha : Data berasal dari populasi yang tidak berdistribusi normal

$\alpha = 5\%$

Kriteria Uji : 1. Terima Ho jika *p-value* (sig) > 0,05

2. Tolak Ho jika *p-value* (sig) ≤ 0,05

b. Uji Multikolinieraritas

Multikolinearitas berarti adanya hubungan linier yang sempurna diantara beberapa atau semua variabel independen yang menjelaskan model regresi. Jika terdapat multikoliearitas maka koefisien regresi menjadi tidak tentu dan tingkat kesalahannya menjadi sangat besar. Dalam hal ini digunakan nilai *Variance Inflation Factors* (VIF) sebagai indikator ada tidaknya multikolinearitas diantara variabel bebas. Multikolinearitas tidak terjadi jika nilai VIF berada dibawah nilai 10 atau *tolerance value* lebih besar dari 0,1.

c. Uji Heteroskedastisitas

Pengujian heroskedastisitas pada prinsipnya adalah menguji apakah antar predictor (Variabel bebas) mempunyai pengaruh yang signifikan dengan nilai resdisidualnya. Jika nilai korelasi in signifikan maka nilai residualnya tidak dapat diabaikan. Untuk menguji ada tidaknya heteroskedastisitas digunakan korelasi *Rank Sperman* dari nilai residual dengan nilai variabel bebas. Jika nilai korelasi tidak signifikan berarti tidak terjadi pelanggaran asumsi heteroskedastisitas.

Ho : Data berasal dari populasi yang berdistribusi normal

Ha : Data berasal dari populasi yang tidak berdistribusi normal

$\alpha = 5\%$

Kriteria Uji : 1. Terima Ho jika *p-value* (sig) > 0,05

2. Tolak Ho jika *p-value* (sig) ≤ 0,05

d. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi dilakukan dengan menggunakan uji statistik Durbin Watson, yaitu dengan menggunakan angka Durbin-Watson hitung (DW) dengan nilai kritisnya (dL dan dU).

Kriteria pengambilan kesimpulan :

- Jika DW < dL atau DW > 4 – dL, maka terdapat autokorelasi.
- Jika dU < DW < 4 – dU, maka tidak terdapat autokorelasi
- Jika dL ≤ DW ≤ dU atau 4 – dU ≤ DW ≤ 4 – dL, uji Durbin Watson tidak menghasilkan kesimpulan yang pasti (*inconclusive*).

Dengan ukuran sample n = 9, α 0,05 dan banyaknya variabel independen k = 2

3. Analisis Regresi

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk menganalisa pengaruh beberapa variabel bebas atau independen variabel (X) terhadap satu variabel tidak bebas atau dependen variabel (Y) secara bersama-sama.

Persamaan Regresi Linier Berganda adalah:

Dimana :

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 \ldots + \beta_n X_n + \varepsilon$$

Y = variabel dependen

X1, X2 = variabel independen

A = konstanta

β 1, β 2 = koefisien masing-masing faktor

Dalam hubungan dengan penelitian ini, variabel independen adalah Kualitas Pelayanan (X_1) dan Pelayanan Purna Jual (X_2), sedangkan variabel dependen adalah Loyalitas Pelanggan (Y), sehingga persamaan regresi berganda estimasinya:

$$Y = \alpha + \beta 1X1 + \beta\ 2X2 + e$$

Dimana:

Y = Loyalitas Pelanggan

α = Konstanta dari persamaan regresi

β1 = Koefisien regresi dari variabel X1, Kualitas Pelayanan

β2= Koefisien regresi dari variabel X2, Pelayanan Purna Jual

X1= Kualitas Pelayanan

X2= Pelayanan Purna Jual

4. Analisis Korelasi

Menurut Sujana (1989:152), pengujian korelasi digunakan untuk mengetahui kuat tidaknya hubungan antara variabel x dan y, dengan menggunakan pendekatan koefisien korelasi Pearson dengan rumus:

$$r = \frac{n(\sum XiYi) - (\sum Xi)(\sum y)}{\sqrt{\{n(\sum Xi^2) - (\sum Xi)^2\} - \{n(\sum yi^2) - (\sum yi)^2\}}}$$

Dimana:

$-1 \leq r \leq +1$

r = koefisien korelasi

x = kualitas pelayanan, pelayanan purna jual

z = loyalitas pelanggan

n = jumlah responden

Ketentuan untuk melihat tingkat keeratan korelasi digunakan acuan pada tabel 3.13 dibawah ini.

Tabel 3.13
Tingkat Keeratan Korelasi

0 – 0.20	Sangat rendah (hampir tidak hubungan)
0.21 – 0.40	Korelasi yang lemah
0.41 – 0.60	Korelasi sedang
0.61 – 0.80	Cukup tinggi
0.81 – 1	Korelasi tinggi

Sumber: Syahri Alhusin, 2003 : 157

5. Analisis Koefisien Determinasi

Persentase peranan semua variabel bebas atas nilai variabel bebas ditunjukkan oleh besarnya koefisien determinasi (R^2). Semakin besar nilainya

maka menunjukkan bahwa persamaan regresi yang dihasilkan baik untuk mengestimasi variabel terikat. Hasil koefisien determinasi ini dapat dilihat dari perhitungan dengan Microsoft/SPSS atau secara manual didapat dari $R^2 = SS_{reg}/SS_{tot}$. Dalam hal ini ada dua analisis koefisien yang dilakukan yaitu analisis koefisien determinasi berganda dan analisis koefisien determinasi parsial dengan penjelasan sebagai berikut:

1) Analisis Koefisien Determinasi Berganda

Digunakan untuk mengetahui seberapa besar persentase variabel X1 dan variabel X2 terhadap Y (Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Pelayanan Purna Jual Terhadap Loyalitas Konsumen) secara simultan maka penulis akan menggunakan analisis koefisien determinasi yang diperoleh dengan mengkuadratkan koefisien korelasinya yaitu:

$$Kd = r^2 \; x100\%$$

Keterangan :

Kd : Koefisien Determinasi

r : Koefisien korelasi

2) Analisis Koefisien Determinasi Parsial

Digunakan untuk mengetahui seberapa besar persentase pengaruh variabel X1 dan Variabel X2 terhadap Y (Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Pelayanan Purna Jual Terhadap Loyalitas Pelanggan) secara parsial.

Rumus Koefisien determinasinya yang dikemukakan oleh **Gujarati (2003:172)** adalah sebagai berikut:

KD = B x zero order x 100%

Sumber : Gujarati (2003 : 172)

Keterangan:

B = Beta (nilai *standardized coefficients)*

Zero order = Matrik korelasi variabel bebas dengan variabel terikat

Dimana apabila :

Kd = 0, Berarti pengaruh variabel x terhadap variabel y, lemah.

Kd = 1, Berarti pengaruh variabel x terhadap variabel y, kuat

3.2.5.2 Pengujian Hipotesis

Dalam penelitian ini yang akan diuji adalah Kualitas Pelayanan dan Pelayanan Purna Jual tehadap Loyalitas Pelanggan pada Bagian Bersalin Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang. Dengan memperhatikan karakteristik variabel yang akan diuji, maka uji statistik yang akan digunakan adalah melalui perhitungan analisis regresi dan korelasi.

Langkah – langkah dalam analisisnya sebagai berikut :

1. Pengujian Secara Simultan/Total.

Melakukan uji F untuk mengetahui pengaruh seluruh variabel bebas secara simultan terhadap variabel terikat.

- **Rumus uji F yang digunakan adalah :**

$$F = \frac{(n-k-1)R^2_{Y.X....}}{k(1-R^2_{Y.X...)}}$$

Dimana :

JK_{residu} = Koefisien Korelasi Ganda

K = Jumlah variabel bebas

n = Jumlah anggota sampel

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui apakah semua variabel bebas secara bersama– sama dapat berperan atas variabel terikat. Pengujian ini dilakukan menggunakan distribusi F dengan membandingkan anatara nilai F – kritis dengan nilai F-test yang terdapat pada Tabel Analisis of Variance (ANOVA) dari hasil perhitungan dengan micro-soft. Jika nilai $F_{hitung} > F_{kritis}$, maka H_0 yang menyatakan bahwa variasi perubahan nilai variabel bebas (kualitas pelayanan dan pelayanan purna jual) tidak dapat menjelaskan perubahan nilai variabel terikat (loyalitas pelanggan) ditolak dan sebaliknya.

Menurut (Sugiyono ,2009:183), menghitung keeratan hubungan atau koefisien korelasi antara variabel X dengan variabel Y yang dilakukan dengan cara menggunakan perhitungan analisis koefisien korelasi *Product Moment Method* atau dikenal dengan rumus *Pearson*.

- **Hipotesis**

Ho : Semua $\beta i = 0$,	Secara simultan Kualitas Pelayanan dan Pelayanan Purna Jual tidak berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan pada Bagian Bersalin Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang.
Ha : Ada $\beta i \neq 0$	Secara simultan Kualitas Pelayanan dan pelayanan Purna Jual berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan pada Bagian Bersalin Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang.

- **Kriteria pengujian**

H_0 ditolak apabila F_{hitung} > dari F_{tabel} ($\alpha = 0,05$)

Menurut Guilford (1956:480), bahwa tafsiran koefisien korelasi variabel dalam penelitian dapat dikategorikan sebagai berikut:

- Taksiran koefisien korelasi yang dikategorikan menurut metode Guilford adalah sebagai berikut :

Tabel 3.14

Kategori Korelasi Metode Guilford

Besarnya Pengaruh	Bentuk Hubungan
0,00 – 0,20	Sangat longgar, dapat diabaikan
0,21 – 0,40	**Rendah**
0,41 – 0,60	Moderat / Cukup
0,61 – 0,80	**Erat**
0,81 – 1,00	Sangat erat

Apabila pada pengujian secara simultan H_0 ditolak, artinya sekurang-kurangnya ada sebuah $\rho yxi \neq 0$. Untuk mengetahui ρyxi yang tidak sama dengan nol , maka dilakukan pengujian secara parsial.

2. Pengujian Secara Parsial

Melakukan uji-t, untuk menguji pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat hipotesis sebagai berikut :

- **Rumus uji t yang digunakan adalah :**

$$\mathbf{t}\ \text{hitung (X1,2)} = \frac{\mathbf{b}\ 1,2}{\text{se (b 1,2)}}$$

Keterangan:

t hitung (X1,2) = Nilai **t** hitung X1 (kualitas pelayanan) dan Nilai **t** hitung X2 (pelayanan purna jual)

b1 dan b2 = Koefisien regresi masing-masing variabel

Hasilnya dibandingkan dengan tabel t untuk derajat bebas n-k-1 dengan taraf signifikansi 5%.

- **Hipotesis**

$H_{0.}\ \beta_1 = 0$, Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan pada Bagian Bersalin Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang.

$Ha.\beta_1 \neq 0$, Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan pada bagian Bersalin Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang.

$Ho.\beta_2 = 0$, Pelayanan Purna Jual tidak berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan pada Bagian Bersalin Ruma Sakit Umum Daerah Sumedang

$Ha.\beta_2 \neq 0$, Pelayanan Purna Jual berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan pada Bagian Bersalin Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang.

- **Kriteria pengujian**

Untuk mengetahui apakah Ho diterima atau ditolak, digunakan uji signifikasi yaitu :

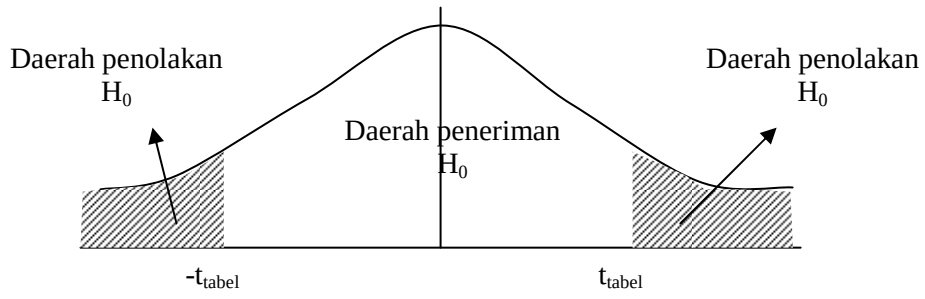
Jika t hitung > t tabel 0,05 (dk = n-2), maka Ho = ditolak, Ha diterima

Jika t hitung < t tabel 0,05 (dk = n-2), maka Ho = diterima, Ha ditolak

Dimana :

1. Dengan tingkat signifikasi (α) = 0,05
2. Derajat kebebasan (dk) = n-2

Dibawah ini adalah gambaran daerah penolakan H_0 dan daerah penerimaan H_1 :



Gambar 3.2

Daerah penerimaan dan penolakan Ho
Sumber: Sugiyono (2009:185)