BAB III

OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Sebelum peneliti melakukan penelitian, peneliti harus menentukan *item* yang akan menjadi objek penelitiannya. Hal tersebut bertujuan untuk memudahkan peneliti untuk lebih fokus dalam pembahasan yang ada dalam penelitiannya.

Objek penelitian merupakan suatu hal yang menjadi pokok pembahasan yang akan di teliti oleh peneliti. Sesuai dengan judul penelitian yang dipilih, maka objek penelitian yang akan diteliti pada penelitian ini adalah komponen-komponen dalam promosi kesehatan, kualitas pelayanan rumah sakit dan loyalitas pengunjung di Rumah Sakit Khusus Gigi dan Mulut Kota bandung

Subjek penelitian yang diamati adalah pasien atau responden yang sudah pernah merasakan jasa pelayanan Rumah Sakit Khusus Gigi dan Mulut. Penelitian ini ditujukan kepada pasien atau pengunjung rumah sakit yang bertujuan untuk mengtahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan rumah sakit dan promosi kesehatan terkadap loyalitas pengunjung di Rumah Sakit Khusus Gigi dan Mulit Kota Bandung. Dalam penelitian ini, penulis mengemukakan 2 variabel independen dan 1 variabel dependen yang akan diteliti dalam penelitiannya, adalah:

1) Variabel independen atau variabel bebas dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan rumah sakit (X1) dan promosi kesehatan (X2).

2) Variabel dependen atau variabel terkait dalam penelitian ini adalah loyalitas pengunjung rumah sakit (Y)

3.2 Metode Penelitian

Sugiyono (2014:24) mendefinisikan bahwa metode penelitian adalah "cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu".

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode deskriptif dan verifikatif dengan pendekatan kuantitatif. Dengan menggunakan metode penelitian tersebut, maka akan diketahui hubungan signifikan antar variable yang diteliti, sehingga menghasilkan kesimpulan yang akan memperjelas gambaran mengenai objek yang diteliti.

1) Metode Penelitian Deskriptif

   Metode deskriptif merupakan metode penelitian yang memaparkan atau menjabarkan hasil penelitian lebih luas secara deskripsi dan tidak terikat oleh jumlah atau bilangan angka. Adapun tujuan penelitian deskriptif adalah untuk menggambarkan situasi yang sedang berlangsung pada saat dilakukannya penelitian dan memeriksa sebab-sebab dari suatu gejala tertentu. Sedangkan dalam penelitian ini, metode deskriptif dilakukan untuk menggambarkan kondisi masing-masing variabel, kualitas pelayanan rumah sakit, promosi kesehatan dan loyalitas pengunjung yang berada di Rumah Sakit Khusus Gigi dan Mulut Kota Bandung.

2) Metode Penelitian Verifikatif

Sedangkan metode verifikatif adalah cara yang digunakan dalam penelitian dengan menguji kembali penelitian yang sudah dilakukan untuk mengatasi masalah serupa di tempat yang berbeda. Penelitian ini dimaksudkan untuk menguji hipotesis dengan menggunakan perhitungan statistik. Penelitian ini digunakan untuk menguji pengaruh variabel kualitas pelayanan rumah sakit dan promosi kesehatan terkadap loyalitas pengunjung rumah sakit baik secara simultan ataupun parsial. Oleh karena itu, verifikatif berarti, menguji teori dengan pengujian suatu hipotesis apakah diterima atau ditolak.

Sugiyono (2014:35) menyatakan bahwa metode kuantitatif adalah "metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statustik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan".

Dapat disimpulkan bahwa metode kuantitaif adalah metode penelitian yang berdasarkan data yang berbentuk bilangan atau angka yang dilakukan untuk ruang lingkup tertentu.

Dari definisi dari, maka metode penelitian merupakan cara yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data dalam penelitiannya. Metode dalam penelitian ini menggunakan metode deskriptif dan verifikatif dengan pendekatan kuantitatif. Dengan menggunakan metode penelitian tersebut, maka peneliti akan mengetahui pengaruh kualitas pelayanan rumah sakit dan promosi

kesehatan terkadap loyalitas pengunjung Rumah Sakit Khusus Gigi dan Mulut di Kota Bandung baik secara parsial maupun simultan.

3.2.1 Desain Penelitian

Desain penelitian merupakan rancangan penelitian yang digunakan sebagai pedoman dalam melakukan proses penelitian. Desain penelitian akan berguna dalam proses penelitian untuk semua pihak yang terlibat.

Untuk menggambarkan secara keseluruhan alur penelitian ini peneliti melakukan tahap-tahap penulisan dalam penelitian ini, adalah sebagai berikut:

1) Menetapkan judul dan fenomena penelitiian.

   Sebelum peneliti menetapkan judul yang akan diteliti, sebelumnya peneliti menganalisia fenomena apa saja yang terjadi dilapangan. Setelah peneliti menetapkan fenomena yang sesuai dengan judul penelitian yang diteliti, maka peneliti menetapkan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Rumah Sakit dan Promosi Kesehatan terhadap Loyalitas Pengunjung (Studi Kasus di Rumah Sakit Khusus Gigi dan Mulut di Kota Bandung)".

2) Mengidentifikasi permasalahan yang terjadi.

   Dalam penelitian ini, masalah yang berhasil diidentifikasi oleh peneliti adalah kualitas pelayanan rumah sakit, promosi kesehatan dan loyalitas pengunjung rumah sakit.

3) Menetapkan rumusan masalah penelitian.

   Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah, seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan rumah sakit dan promosi kesehatan terkadap loyalitas baik secara secara simultan dan parsial.

4) Menetapkan tujuan penelitian.

   Tujuan dari penelitian ini adalah menjawab semua permasalahan yang terjadi dalam penelitian ini dengan metode deskriptif dan menguji hipotesis yang diungkapkan secara verifikatif melalui pendekatan kuantitatif.

5) Menetapkan hipotesis penelitian.

   Berdasarkan fenomena dan dukungan teori, peneliti mengungkapkan hipotesis dalam penelitian ini bahwa kualitas pelayanan rumah sakit dan promosi kesehatan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pengunjung di Rumah Sakit Khusus Gigi dan Mulut baik secara simultan dan parsial.

6) Menetapkan konsep variabel / operasional variabel.

   Variabel dalam penelitian ini adalah X1 (kualitas pelayanan rumah saki), X2 (promosi ksehatan) dan Y (loyalitas pengunjung).

7) Menetapkan sumber data dan teknik penentuan sampel.

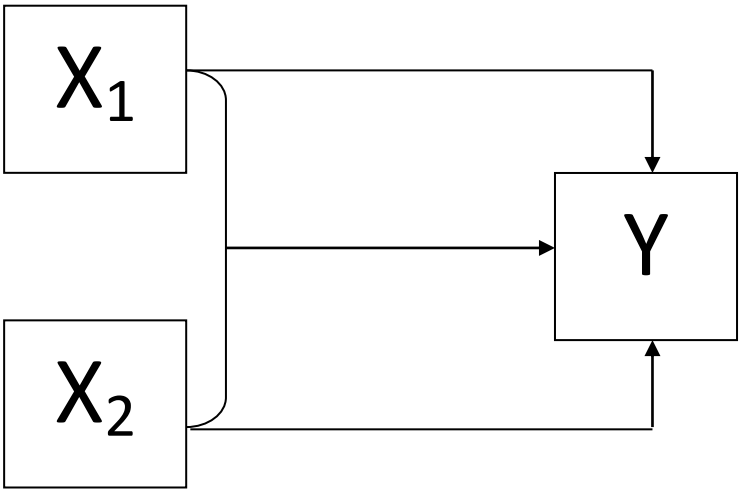
   Sumber data dalam penelitian ini meliputi data primer dan sekunder, sedangkan teknik pengumpulan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengambilan sampel bertingkat (berstrata).

8) Melakukan analisis dan pengolahan data.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode deskriptif dan verifikatif melalui pendekatan analisis regresi linier berganda.

9) Melakukan penulisan hasil penelitian.

Berdasarkan penjelasan di atas, maka penulis menggambarkan desain penelitian sebagai berikut:



Gambar 3.1
Desain Penelitian

Keterangan:
X_1 : Kualitas Pelayanan Rumah Sakit
X_2 : Promosi Kesehatan
Y : Loyalitas Pengunjung

Tabel 3.1
Desain Penelitian

Tujuan Penelitian	Desain Penelitian			
	Jenis Penelitian	**Metode**	**Unit Analisis**	**Time Horizon**
T-1	Deskriptif	Deskriptif dan survey	Pengunjung yang pernah berobat/ pasien RS	*Cross sectional study*
T-2	Deskriptif	Deskriptif dan survey	Pengunjung yang pernah berobat/ pasien RS	*Cross sectional study*
T-3	Deskriptif	Deskriptif dan survey	Pengunjung yang pernah berobat/ pasien RS	*Cross sectional study*
T-4	Verifikatif	Studi Kasus deskriptif dan verifikatif	Pengunjung yang pernah berobat/ pasien RS	*Cross sectional study*

3.2.2 Operasional Variabel

Pada dasarnya data yang diperlukan dalam penelitian ini dibagi menjadi tiga variabel yaitu:

1) Vaeiabel X1

   Variabel independen 1 (Bebas) yang disimbolkan dengan X-1 adalah kualitas pelayanan rumah sakit. Variabel ini berisi dimensi-dimensi kualitas jasa yang bersisi tentang nilaiyang diberikan kepada pelanggan rumah sakit

2) Variabel X2

   Variabel Independen 2 (Bebas) yang disimbolkan dengan X-2 adalah promosi kesehatan. Variabel ini berisi mengenai kegiatan-kegiatan promosi yang dilakuakn di rumah sakit.

3) Variabel Y

Variabel Dependen 1 (Terkait) yang disimbolkan dengan Y adalah loyalitas pengunjung / pasien rumah sakit. Variabel ini merupakan hasil yang dicapai dari kualitas pelayanan dan promosi yang dilakukan oleh Rumah Sakit Khusus Gigi dan Mulut di Kota Bandung.

Dalam operasionalisasi variabel berikut ini, akan dipaparkan indikator yang digunakan untuk mengukurvariabel penelitian baik variabel independen maupun dependen. Sementara skala yang digunakan untuk instrmen adalah skala likert yang umum digunakan dalam kuesioner.

Adapun tabel operasionalisasi yang sesuai dengan variabel yang diteliti dapat dikembangkan menjadi konsep dan indikator seperti table dibaawah ini:

Tabel 3.2
Operasional Variabel

Variabel	Konsep Variabel	Indikator	Satuan Ukur	Skala Ukur	No. Kuesioner
Kualitas Pelayanan (X1)	Menurut Goetsch dan Davis (1994) kualitas adalah "kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan". (Tjiptono, 2011:164)	**Tangible (bukti fisik) :**			
		- Peralatan yang digunakan	- Tingkat kemodernan peralatan	Ordinal	1
		- Fasilitas yang memadai	- Tingkat kelengkapan fasilitas	Ordinal	2
		- Kartu berobat yang berdaya tarik visual	- Tingkat kemenarikan kartu berobat yang disajikan	Ordinal	3
		- Kerapihan penampilan karyawan	- Tingkat kerapihan penampilan karyawan	Ordinal	4
		Empathy (empati):			
		- Perhatian terhadap keluhan pasien	- Tingkat perhatian terhadap keluhan pasien	Ordinal	5
		- Tindakan terhadap kebutuhan pasien	- Tingkat mengutamakan kebutuhan pasien	Ordinal	6

		- Penyampaian cara meminum obat	- Tingkat kejelasan menyampaikan cara meminum obat	Ordinal	7
		- Penyampaian waktu kunjungan ulang	- Tinkat kejelasan dalam menyampaikan waktu kunjungan ulang	Ordinal	8
		- Pemahaman akan kebutuhan pasien	- Tingkat pemahaman akan kebutuhan pasien	Ordinal	9
		Reliability (relibilitas):			
		- Menyediakan jasa sesuai dengan yang dijanjikan	- Kesesuaian jasa yang dijanjikan	Ordinal	10
		- Dapat diandalkan dalam menangani jasa pelayanan	- Tingkat kehandalan	Ordinal	11
		- Penyampaian tindakan medis dari saat pertama kali bertemu	- Tingkat keakuratan tindakan medis yang disampaikan	Ordinal	12
		- Menyampaikan jasa sesuai dengan waktu yang dijanjikan	- Kesesuaian waktu dengan yang dijanjikan	Ordinal	13
		- Menyimpan dokumen tanpa kesalahan	- Kesesuaian dokumen yang disajikan	Ordinal	14
		Responsiveness (daya tanggap):			
		- Kepastian nformasi waktu pelayanan	- Kepastian informasi waktu pelayanan	Ordinal	15
		- Pelayanan yang cepat / gesit	- Tingkat kegesitan pelayanan yang diberikan	Ordinal	16
		- Kesediaan saat pasien membutuhkan	- Tingkat kebersediaan membantu pasien	Ordinal	17
		- Kesiapan merespon permintaan	- Tingkat kesiapan merespon permintaan	Ordinal	18
		Assurance (jaminan):			
		- Menumbuhkan rasa percaya terhadap pasien	- Tingkat kepercayaan yang ditumbuhkan	Ordinal	19
		- Rasa nyaman yang diberikan saat berobat	- Tingkat kenyamanan yang diberikan	Ordinal	20

		- Secara konsisten bersikap sopan - Mampu menjawab pertanyaan pelanggan	- Tingkat konsistensi kesopanan karyawan - Tingkat kemampuan menjawab pertanyaan	Ordinal Ordinal	21 22
Promosi Kesehatan (X2)		**Meningkatkan kesadaran** - Penyebaran brosur dan pamflet - Pemutaran iklan penyuluhan kesehatan di radio	- Tingkat kesetujuan terhadap penyebaran brosur dan pamflet - Tingkat kesetujuan pemutaran iklan pelayanan kesehatan	Ordinal Ordinal	23 24
		Pembentukan Citra - Diadakannya perkumpulan penyuluhan kesehatan gigi dan mulut di rumah sakit	- Tingkat kesetujuan responden	Ordinal	25
		Perilaku melayani - Pemeriksaan gigi dan mulut secara gratis	- Tingkat kesetujuan responden	Ordinal	26
Loyalitas (Y)	Komitmen psikologis terhadap brand (merk) tertentu. (Ernawaty & Supriyanto, 2010:286)	**Advocator loyalty:** - Kesukarelaan merekomendasikan jasa kesehatan kepada orang lain	- Tingkat kesediaan merekomendasikan jasa kesehatan kepada orang lain	Ordinal	27
		Action Loyalty: - Penggunaan jasa kesehatan secara berulang-ulang	- Tingkat kesediaan penggunaan jasa kesehatan secara berulang-ulang	Ordinal	28
		Conative Loyalty: - Komitmen penggunaan jasa kesehatan saat membutuhkan	- Tingkat kessediaan komitmen penggunaan jasa kesehatan saat membutuhkan	Ordinal	29
		Affective Loyalty: - Kesediaan menggunakan jasa kesehatan secara	- Tingkat kesediaan menggunakan jasa kesehatan secara	Ordinal	30

		kontinu dan jangka waktu yang lama	kontinu dan jangka waktu yang lama		

3.2.3 Sumber dan Teknik Penenuan Data

3.2.3.1 Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data skunder.

1) Data Primer

   Sugiono (2013:223) sumber data primer adalah "sumber yang langsung memberikan data". Dapat disimpulkan bahwa data primer merupakan data yang didapat langsung dari sumber kepada pengumpul data.

   Data primer yang diperlukan dalam penelitian ini adalah data yang diambil dengan cara survey berdasarkan hasil kuesioner yang dibagikan mengenai kualitas pelayanan, promosi kesehatan dan loyalitas pengunjung rumah sakit. Responden merupakan pasien atau pengunjung yang pernah berobat di Rumah Sakit Khusus Gigi dan Mulut kota Bandung.

2) Data Sekunder

   Sugiono (2014:223) sumber data sekunder adalah "sumber yang tidak langsung memberika data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau dokumen".

Dalam penelitian ini, data sekunder yang digunakan oleh peneliti merupakan informasi atau dokumen-dokumen tertulis yang diberikan rumah sakit. Data tersebut digunakan peneliti sebagai penunjang kelengkapan data yang dibutuhkan.

3.2.3.2 Teknik Penentuan Data

1) Populasi

Supangat (2007:3) menyatakan bahwa populasi adalah "sekumpulan objek yang akan dijadikan sebagai bahan penelitian (penelaah) dengan ciri mempunyai karakteristik yang sama".

Sugiyono (2014:148) mendefinisikan populasi sebagai "wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya". Jadi populasi bukan hanya sekedar jumlah objek atau subjek yang memiliki karakter sama. Populasi juga merupakan wilayah yang memeliki kuantitas.

Berdasarkan definisi diatas, maka populasi yang diambil oleh peneliti yaitu jumlah kunjungan pasien rawat jalan Rumah Sakit Khusus Gigi dan Mulit Kota Bandung selama satu bulan mulai tanggal 1 Maret – 31 Maret 2013. adapun jumlah populasi tersebut adalah sebanyak 3.406 orang. Dengan rincian populasi sebagai berikut:

Tabel 3.3
Jumlah populasi

Pelayanan	Strata	Jumlah Pasien
Konservasi	1	1044
Pedodontia	2	587
Exodontia	3	548
Orthodontia	4	332
Prosthodontia	5	317
Bedah Minor	6	215
Endodontia	7	198
Periodontia	8	144
Bagian Umum	9	12
Jumlah Pasien		**3406**

2) Sampel

Supangat (2007:4) yang dimaksud sampel adalah "bagian dari populasi (contoh), untuk dijadikan sebagai bahan penelitian dengan harapan contoh yang diambil dari populasi tersebut dapat mewakili *(representative)* terhadap populasinya.

Penarikan sampel dilakukan dengan menggunakan teknik penarikan sampel berstrata (*cluster sampling*) dengan metode *accidental.* Teknik ini merupakan penarikan contoh berpeluang yang membagi populasi menjadi beberapa kelompok yang tidak saling tumpang tindih yang dinamakan dengan *strata*/lapisan, dan kemudian mengambil secara acak responden dari setiap lapisan yang terbentuk. Dalam penelitian ini, strata yang diambil berdasarkan jenis pelayanan dan kunjungan pasien. Jenis pelayanan yang berada di RSKGM sendiri terbagi kedalam 9 jenis pelayanan. Untuk menentukan ukuran sampel, digunakan rumus:

$$\text{n} = \frac{N}{N.d^2 + 1}$$

Keterangan:

n : Jumlah sampel
N : Jumlah populasi
d^2 : Jumlah presisi yang ditentukan

$$\text{n} = \frac{N}{N.d^2 + 1}$$

$$\text{n} = \frac{3406}{3406.(0.02) + 1}$$

$$\text{n} = \frac{3406}{69.12}$$

$$\text{n} = 97.1$$

Menentukan Strata Sampel yang digunakan

$$ni = (Ni : N).n$$

Keterangan:

ni : Jumlah sampel menurut stratum
n : jumlah sampel seluruhnya
Ni : Jumlah populasi menurut stratum
N : Jumlah populasi seluruhnya

Untuk perhitungan selanjutnya, menentukan jumlah proporsi setiap strata, yaitu setiap jumlah sampelyang telah terpilih kemudian dibagi lagi berdasarkan jenis kunjungan (askes / umum) yang dilakukan sebagai berikut:

$$ni = (Ni : N).n$$
$$ni = (1044 : 3406).97$$
$$ni = 30$$

Berdasarkan rumus perhitungan sampel diatas maka jumlah sampel yang diambil adalah sebanyak 97 orang responden. Dengan pergitungan banyaknya responden yang terkumpul adalah sebagai berikut:

Tabel 3.4
Jumlah Sampel yang Terpilih

Strata	Jenis Pelayanan	Jumlah Populasi Tiap Strata	Jumlah Sampel Tiap Strata
1	Konservasi	1044	30
2	Pedodontia	587	17
3	Exodontia	548	15
4	Orthodontia	332	9
5	Prosthodontia	317	9
6	Bedah Minor	215	6
7	Endodontia	198	5
8	Periodontia	144	4
9	Bagian Umum	12	2
Total		**3.406**	**97**

3.2.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1) Observasi

Observasi atau pengamatan merupakan salah satu teknik pengumpulan data atau fakta yang cukup efektif untuk mempelajari suatu sistem. Observasi adalah pengamatan langsung yang dilakukan oleh peneliti terhadap lingkungan fisik atau pengamatan yang dilakukan secara langsung pada suatu kegiatan yang sedang berjalan untuk menentukan fenomena yang terjadi. Pengamatan yang dilakukan oleh peneliti adalah pengamatan secara kangsung di lingkungan Rumah Sakit Khusus Gigi dan Mulut, guna untuk mendapatkan fenomena yang diangkat kedalam penelitian ini.

2) Dokumentasi

Pengumpulan data ini digunakan untuk mendapatkan data sekunder penelitian,. Peneliti mengumpulkan data-data yang berhubungan dengan

variable penelitian dengan cara mempelajari buku, majalah atau jurnal guna untuk memperoleh informasi yang berhubungan dengan teori-teori dan konsep yang berkaitan dengan masalah penelitian.

3) Wawancara

Menurut pengertiannya wawancara merupakan teknik pengumpulan data atau informasi dengan metode tannya jawab yang dilakukan pewawancara kepada responden. Wawancara dilakukan untuk memperkuat fenomena yang terjadi dilingkungan rumah sakit berdasarkan fakta dan pendapat yang diberikan oleh responden.

4) Kuesioner

Sugiono (2014:230) menyatakan bahwa metode kuesioner adalah "teknik yang dilakukan dengan cara member seperangkat petanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab". Kueioner tersebut berisi tentang variable bauran pemsaran, kualitas pelayanan dan kepuasan pengunjung di rumah sakit.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan kuesioner untuk memperoleh data primer penelitian. Sebelum kuesioner atau instrumen penelitian disebarkan kepada responden terlebih dahulu dilakukan uji MSI dikarenakan data yang diperoleh dari pengumpulan data kuesioner masih dalam bentuk skala ordinal. Kemudian pengujian selanjutnya 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 MSI

Hal pertama yang harus diperhatikan dan dilakukan oleh peneliti yaitu pengubahan daa yang akan di olah. Kegiatan tersebut dilakukan degan cara mentransformasikan data ordinal menjadi data interval, yang berguna untuk memenuhi sebagian dari syarat analisis parametrik yang mana data yang digunakan adalah bersekala interval. Teknik transformasi data yang paling sederhana dilakukan adalah MSI *(Method of Successive Interval)*. Jika dilakukan dengan cara manual, langkah-langkah transformasi data ordinal menjadi interval adalah sebagai berikut:

1) Memperhatikan setiap butir pertanyaan jawaban responden dari kuesioner yang telah disebarkan.
2) Menentukan berapa orang yang menjawab dengan skor 1, 2, 3, 4, dan 5 yang disebut frekuensi pada tiap butir pertanyaan.
3) Membagi banyaknya responden berdasarkan frekuensi yang kemudian hasilnya disebut sebagai proporsi.
4) Menentukan nilai proporsi kumulatif dengan cara menjumlahkan nilai proporsi secara berurutan perkolom skor.
5) Menghitung nilai Z untuk setiap proporsi kumulatif yang diperoleh dengan menggunakan table distribusi normal.
6) Menentukan nilai tinggi densitas untuk setiap nilai Z yang diperoleh (dengan menggunakan table tinggi densitas)

7) Menggunakan nilai skala dengan menggunakan rumus:

$$NS = \frac{(Density\ at\ Lower\ Limit) - (Density\ at\ Upper\ Limit)}{(Area\ Below\ Upper\ Limit) - (Area\ Below\ Lower\ Limit)}$$

8) Menentukan nilai transformasi dengan menggunakan rumus:

$$Y = NS + [1 + |NS_{min}|]$$

Sedangkan hasil dari uji MSI pada penelitian ini dilakuan dengan bantuan palikasi *such97* pada *Office Microsoft Excel*, adapun hasil dari tranformasi nilai ordinal ke interval akan peneliti sajikan pada lampiran Hasil Transformasi Data Ordina ke Interval (Uji MSI).

3.2.4.2 Uji Validitas

Sugiono (2014:203) menyatakan bahwa "instrumen yang *valid* berarti alat ukur yang digunakan oleh untuk mendapatkan data (mengukur) itu *valid. Valid* berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur". Jadi suatu penelitian yang *valid* apabila terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti. Pengukuran ini dogunakan karena penyusunan angket penelitian dilakukan dengan dasar kontruksi teoritik masing-masing variable penelitian. Kemudian dari variable penelitian tersebut dicari indikatornya, selanjutnya dipaparkan pada setiap item dalm angket.

Pengujian validitas dilakukan dengan menghitung korelasi diantara masing-masing pertanyaan dengan skor total. Adapun rumus yang digunakan adalah:

$$r_{hitung} = \frac{n(\sum XiY\,i) - (\sum Xi).(\sum Yi)}{\sqrt{\{n.\sum Xi^2 - (\sum Xi)\,2\}.\{n.\sum Yi^2 - (\sum Yi)\,2\}}}$$

Keterangan:

r_{hitung} : Nilai Korelasi

∑Xi : Jumlah Skor item

∑Yi : Jumlah Skor Total (seluruh item)

n : Jumlah Responden

Untuk melihat validitas intrumen yang diuji, maka hasil r_{hitung} atau nilai korelasi pada intrumen tersebut dibandingkan dengan nilai r_{tabel} pada tabel korelasi product moment pada lampiran. Dengan derajat taraf signifikansi (α = 0.05) dan n = 97, maka nilai R_{tabel} yang didapati adalah 0.195.

Keputusan pengujian reliabilitas instrument dengan menggunakan taraf signifikan 5% satu sisi adalah sebagai berikut:

1) Apabila nilai r_{hitung} lebih besar dari nilai r_{tabel}, maka intrumen dinyatakan valid dan layak digunakan pada pengujian hipotesis penelitian.
2) Apabila nilai r_{hitung} lebih kecil dari nilai r_{tabel}, maka intrumen dinyatakan tidak valid dan tidak layak dijadikan pada pengujian hipotesis penelitian.

Pengujian validitas intrumen penelitian ini adalah dengan melihat nilai korelasi tiap item intrumen yang menggunakan bantuan software statistic SPSS versi 21. Hasil pengujian validitas intrumen pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1) Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan Rumah Sakit

Hasil uji validitas pada masing-masing variabel dalam penelitian ini adalah:

Tabel 3.5
Tabel Uji Validitas Intrumen Kualitas Pelayanan

Varabel	No. Item	R_{hitung}	R_{tabel}	Kesimpulan
Kualitas Pelayanan Rumah Sakit	1	0.702	0.198	Valid
	2	0.615	0.198	Valid
	3	0.527	0.198	Valid
	4	0.655	0.198	Valid
	5	0.661	0.198	Valid
	6	0.756	0.198	Valid
	7	0.742	0.198	Valid
	8	0.751	0.198	Valid
	9	0.747	0.198	Valid
	10	0.826	0.198	Valid
	11	0.771	0.198	Valid
	12	0.753	0.198	Valid
	13	0.762	0.198	Valid
	14	0.770	0.198	Valid
	15	0.775	0.198	Valid
	16	0.793	0.198	Valid
	17	0.740	0.198	Valid
	18	0.788	0.198	Valid
	19	0.841	0.198	Valid
	20	0.806	0.198	Valid
	21	0.800	0.198	Valid
	22	0.380	0.198	Valid

Sumber : tabel korelasi hasil SPSS dan data olah 2014

2) Uji Validitas Variabel Promosi Kesehatan

Tabel 3.6
Tabel Uji Validitas Intrumen Promosi Kesehatan

Varabel	No. Item	R_{hitung}	R_{tabel}	Kesimpulan
Promosi Kesehatan	23	0.797	0.198	Valid
	24	0.835	0.198	Valid
	25	0.813	0.198	Valid
	26	0.749	0.198	Valid

Sumber : tabel korelasi hasil SPSS dan data olah 2014

3) Uji Validitas Variabel Promosi Kesehatan

Tabel 3.7
Tabel Uji Validitas Intrumen Loyalitas Pasien

Varabel	No. Item	R_{hitung}	R_{tabel}	Kesimpulan
Loyalitas Pasien	27	0.750	0.198	Valid
	28	0.843	0.198	Valid
	29	0.774	0.198	Valid
	30	0.744	0.198	Valid

Sumber : tabel korelasi hasil SPSS dan data olah 2014

Berdasarkan tabel uji validitas diatas, dapat diketahui bahwa intrumen-intrumen pada penelitian ini valid dan dapat dijadikan sebagai bahan penelitian selanjutnya dalam pengujian hipotesis penelitain. Setelah intrumen yang akan dijadikan bahan penelitian dinyatakan valid, maka selanjutnya peneliti melakukan pengujian reliabilitas masing-masing variabel yang akan dijelaskan pada sub bab berikutnya.

3.2.4.3 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 instrument. Untuk menguji reliabilitas (keandalan) kuesioner dalam penelitian ini digunakan teknik belah dua (*split half Method*) skor pernyataan (*statement*) bernomor ganjil genap, dengan teknik korelasi *spearman-brown correlation.*

Cara kerjanya adalah sebagai berikut:

1) Item dibagi menjadi 2 secara acak (misalnya item ganjil dan genap). Kemudian dikelompokkan dalam kelompok I dan II.
2) Skor untuk masing-masing kelompok dijumlah sehingga dapat skor total untuk setiap kelompok I dan II.
3) Korelasikan skor total kelompok I dan skor kelompok II.
4) Hitung angka reliabilitas untuk keseluruhan item dengan menggunakan rumus *Spearman Brown*, yaitu sebagai berikut:

$$r_{11} = \frac{2.r_b}{1 + r_b}$$

Keterangan:

R_{11} : reliabilitas internal seluruh item

rb : korelasi product moment antara belahan pertama dan belahan kedua.

Untuk melihat reliabilitas intrumen yang diuji, maka hasil $r_{11hitung}$ atau nilai alpha pada masing-masing variabel tersebut dibandingkan dengan nilai r_{tabel} pada tabel korelasi product moment pada lampiran. Dengan derajat taraf signifikansi ($\alpha = 0.05$) dan n = 97, maka nilai R_{tabel} yang didapati adalah 0.195.

Keputusan pengujian reliabilitas instrument dengan menggunakan taraf signifikan 5% satu sisi adalah sebagai berikut:

1) Jika $R_{11hitung}$ lebih dari atau sama dengan r_{tabel} dengan taraf signifikan 5% maka instrument dinyatakan reliabel atau dapat digunakan.
2) Jika $R_{11hitung}$ kurang dari atau sama dengan r_{tabel} dengan taraf signifikan 5% maka instrument dinyatakan tidak reliabel atau tidak dapat digunakan.

Pengujian reliabilitas intrumen penelitian ini adalah dengan melihat nilai *alpha* pada tiap item variabel yang menggunakan bantuan software statistic SPSS versi 21. Hasil pengujian reliabilitas masing-masing variabel pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1) Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan Rumah Sakit

Tabel 3.8
Tabel Pengujian Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan Rumah Sakit

Variabel	Nilai Alpha	R_{tabel}	Kesimpulan
Kualitas Pelayaan Rumah Sakit	0.927	0.198	Reliable

Sumber : tabel Ujireliabilitas hasil SPSS dan data olah 2014

2) Uji Reliabilitas Variabel Promosi Kesehatan

Tabel 3.9
Tabel Pengujian Reliabilitas Promosi Kesehatan

Variabel	Nilai Alpha	R_{tabel}	Kesimpulan
Kualitas Pelayaan Rumah Sakit	0.811	0.198	Reliable

Sumber : tabel Ujireliabilitas hasil SPSS dan data olah 2014

3) Uji Reliabilitas Variabel Loyalitas pasien

Tabel 3.10
Tabel Pengujian Reliabilitas Variabel Loyalitas Pengunjung

Variabel	Nilai Alpha	R_{tabel}	Kesimpulan
Kualitas Pelayaan Rumah Sakit	0.782	0.198	Reliable

Sumber : tabel Ujireliabilitas hasil SPSS dan data olah 2014

Berdasarkan tabel uji reliabilitas diatas, dapat diketahui bahwa intrumen-intrumen pada penelitian ini *reliable* dan dapat dijadikan sebagai bahan penelitian selanjutnya dalam pengujian hipotesis penelitain. Jika berdasarkan uji coba alat ukur (instrument) sudah dinyatakan *valid* dan *reliabel*, maka alat ukur tersebut dapat digunakan untuk pengukuran analisa lebih lanjut. Dengan uji korelasi,

sampai analisis regresi linier berganda dan pengujian hipotesis dengan menggunakan bantuan aplikasi SPSS versi 21.

3.2.5 Rancangan Analisis dan Pengujian Hipotesis

3.2.5.1 Rancangan Analisis

Rancangan analisis adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang telah diperoleh dari hasil observasi lapangan, dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data kedalam kategori, menjabarkan kedalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, memilih mana yang lebih penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain. Peneliti melakukan analisa terhadap data yang telah diuraikan dengan menggunakan metode deskriptif dan Verifikatif.

3.2.5.1.1 Analisis Deskriptif

Untuk menggambarkan bagaimana pengaruh kualitas pelayanan rumah sakit dan promosi kesehatan terhadap loyalitas pengunjung di rumah sakit penliti menggunakan secara deskriptif. Dalam analisis ini dilakukan langkah-langkah sebagai berikut:

1) Setiap indikator yang dinilai oleh responden diklasifikasikan menjadi lima alternatif jawaban yang menggunakan peringkat jawaban.

2) Menghitung total skor setiap variabel / subvariabel = jumlah skor dari seluruh indikator variabel untuk semua jawaban responden.

3) Menghitung skor setiap variabel / subvariabel = rata-rata dari total skor.

4) Untuk mendeskripsikan jawaban responden, digunakan juga statistik deskriptif seperti distribusi frekuensi dan tampilan bentuk dalam bentuk table ataupun grafik.

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

Penjelasan bobot nilai skor aktual dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3.11
Presentase Tanggapan Responden

No.	Jumlah Skor (%)	Tingkat Kriteria
1.	20.00% - <36.00%	Tidak Baik
2.	36.01% - <52.00%	Kurang Baik
3.	52.01% - <68.00%	Cukup baik
4.	68.01% - <84.00%	Baik
5.	84.01% - <100%	Sangat Baik

3.2.5.1.2 Analisis Verifikatif

1) Analisis Regresi Linier Berganda

Dengan memperhatikan karakteristik variabel yang akan diuji, maka uji statistik yang akan digunakan adalah melalui perhitungan analisis regresi linier berganda. Rumus yang digunakan dalam analisis linier berganda pada penelitian ini adalah:

$$\acute{Y} = \mathbf{a} + \boldsymbol{\beta}\mathbf{x_1} + \boldsymbol{\beta}\mathbf{x_2} + \boldsymbol{\varepsilon}$$

Keterangan :

Ý = Konstanta variabel Y loyalitas pasien

bx_1 = koefisien regresi X_1 kualitas pelayanan rumah sakit

bx_2 = koefisien regresi X_2 promosi kesehatan

Analisis ini akan digunakan dalam menguji besarnya pengaruh kualitas pelayanan rumah sakit dan promosi kesehatan terhadap loyalitas pengunjung di rumah Sakit Khusus Gigi dan Mulut. Unuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan promosi kesehatan terhadap loyalitas pengunjung dilakukan dengan penyebaran kuesioner yang bersifat tertutup dan analisis yang digunakan adalah teknik korelasi dan regresi.

2) Uji Asumsi Klasik

Sebelum peneliti melakukan sebuah rancangan analisis lebih lanjut, peneliti juga meneliti beberapa uji asumsi klasik yang merupakan salah satu persyaratan statistik yang harus dipenuhi dalam melakukan pengolahan data menggunakan metode analisis regresi linier berganda. Adapun beberapa uji asumsi klasik yang peneliti lakukan adalah uji normalitas data, uji multikolinearitas dan uji heteroskedastisitas yang hasilnya akan peneliti lampirkan pada pembahasan di BAB 4.

3) Analisis Korelasi Parsial

Setelah data terkumpul, maka hal pertama yang dilakukan adalah mnghitung keratin hubungan atau koefisien korelasi antar variabel X dengan variabel Y yang dilakukan dengan cara perhitungan analisis koefisien korelasi *Product Moment Method* atau yang lebih dikenal dengan rumus *pearson*, yaitu:

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

Keterangan:

r : Nilai Korelasi Pearson

$\sum X$: Jumlah Hasil Pengamatan Variabel X

$\sum Y$: Jumlah Hasil Pengamatan Variabel Y

$\sum XY$: Jumlah dari Hasil Kali Pengamatan Variabel X dan Variabel Y

$\sum X^n$: Jumlah dari Hasil Pengamatan Variabel X yang Telah Dikuadratkan

$\sum Y^n$: Jumlah dari Hasil Pengamatan Variabel Y yang Telah Dikuadratkan

Korelasi PPM dilambangkan (r) dengan ketentuan nilai r tidak lebih dari harga ($-1 \leq r \leq +1$). Apabila nilai r = -1 artinya korelasinya negative sempurna, r = 0 maka tidak ada korelasi, dan r = 1 berarti korelasinya sangat kuat.

4) Analisis Koefisien Determinasi

Selanjutnya untuk menyatakan besar kecilnya sumbangan variabel X_1 dan X_2 terhadap Y dapat ditentukan dengan rumus koefisien determinasi. Koefisien determinasi adalah kuadrat dari koefisien korelasi (R) yang dikalikan dengan 100%. Hal tersebut dilakukan untuk mengetahui seberapa besar variabel X_1 dan X_2 memiliki kontribusi atau ikut menentukan variabel Y secara bersama-sama. derajat koefisien determinasi dapat dicari dengan menggunakan rumus:

$$KD = r^2 x\ 100\%$$

Keterangan:

KD : Nilai Koefisien Determinasi

r : Nilai koefisien korelasi

3.2.5.2 Pengujian Hipotesis

Hipotesis yang akan diuji dalam penelitian ini berkaitan dengan ada tidak hubungan signifikan dari pengaruh kualitas pelayanan rumah sakit dan promosi kesehatan terhadap loyalitas pengunjung rumah sakit. Pegujian hipotesis yang dilakukan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

1) Pengujian secara Simultan/Total

Melakukan uji F untuk mengetahui pengaruh seluruh variabel bebas secara simultan terhadap variabel terikat. Rumus yang digunakan adalah sebagai berikurt:

$$F_{hitung} = n \frac{JK_{Regresik/k}}{JK_{Residu} / \{n - (k+1)\}}$$

Keterangan

$JK_{Regresi}$: Koefesien regresi ganda

K : Jumlah variabel bebas

n : Jumlah anggota sampel

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui pakah semua variabel bebas secara bersama-sama dapat berperan atas variabel terikat. Pengujian ini dilakukan menggunakan distribusi F degan membandingkan antara nilai F-kritis dengan nilai F-test yang terdapat pada Tabel Analisis of Variance (ANOVA). Jika nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka H0 yang menyatakan bahwa variasi perubahan nilai variabel bebas (kualitas pelayanan dan promosi kesehatan) tidak dapat menjelaskan perubahan nilai variabel terikat (loyalitas pengunjung) ditolak dan sebaliknya.

Untuk menguji apakah variabel kualitas pelayanan dan promosi kesehatan secara simultan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pengunjung rumah sakit, maka dilakukan pengujian hipotesis simultan sebagai berikut:

H0 ; $\beta_1, \beta_2 = 0$, Tidak terdapat pengaruh kualitas pelayanan rumah sakit dan promosi kesehatan terhadap loyalitas pengunjung Rumah Sakit Khusus Gigi dan Mulut.

H1 ; $\beta_1, \beta_2 \neq 0$, Terdapat pengaruh kualitas pelayanan rumah sakit dan promosi kesehatan terhadap loyalitas pengunjung Rumah Sakit Khusus Gigi dan Mulut.

2) Pengujian secara parsial

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

$$t\ hitung\ (X1,2) = \frac{\beta 1,2}{se\ (\beta\ 1,2)}$$

Keterangan:

t hitung (X1,2) : Nilai **t** hitung X_1 kualitas pelayanan dan Nilai **t** hitung X_2 promosi kesehatan

β_1 dan β_2 : Koefisien regresi masing-masing variabel Hasilnya dibandingkan dengan tabel t untuk derajat bebas n-k-1 dengan taraf signifikansi 5%.

Hasil pengujian hipotesis secara parsial:

$H0_1$ β_1 = 0, tidak ada pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan rumah sakit terhadap loyalitas pengunjung RSKGM.

$H1_1$ $\beta_1 \neq 0$, ada pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan rumah sakit terhadap loyalitas pengunjung RSKGM.

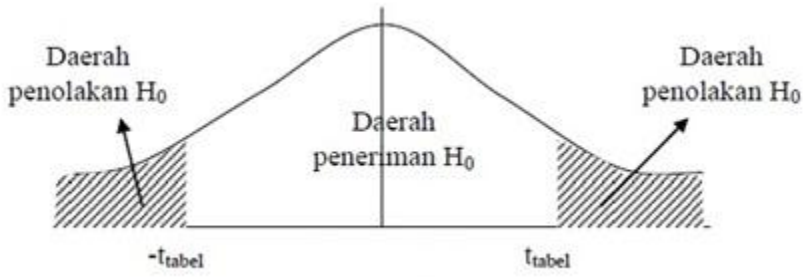
$H0_2$ β_1 = 0, tidak ada pengaruh positif dan signifikan antara promosi kesehatan terhadap loyalitas pengunjung RSKGM.

$H1_2$ $\beta_1 \neq 0$, ada pengaruh positif dan signifikan antara promosi kesehatan terhadap loyalitas pengunjung RSKGM.

Kriteria pengujian yang di ambil adalah sebagai berikut:

a) Jika nilai probabilitas 0.05 lebih kecil atau sama dengan nilai pobabilitas *Sig* atau [$0.05 \leq Sig$], maka H0 ditolak, artinya tidak signifikan.

b) Jika nilai probabilitas 0.05 lebih besar atau sama dengan nilai pobabilitas *Sig* atau [$0.05 \geq Sig$], maka Ha dterima, artinya signifikan.



Gambar 3.2
Daerah Penerimaan dan Penolakan H0