

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di PT Mutiara Medical Service (*Pearl Medic*) yang beralamat di Signature Park Tower B K 03, Jl. MT. Haryono Kav. 22, Tebet Timur – Jakarta Selatan.

Penelitian yang dilakukan selama 3 (tiga) bulan, terhitung mulai tanggal 23 Januari 2018 sampai dengan 23 April 2018. Jam kerja mulai pukul 08.00 WIB sampai dengan 17.00 WIB.

3.2 Variabel Penelitian

Variabel adalah suatu atribut, nilai/sifat dari objek, individu atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang telah ditentukan oleh peneliti untuk dipelajari dan dicari informasi terkait serta ditarik kesimpulan. Dengan kata lain variabel adalah sesuatu yang mempunyai variasi nilai sehingga dapat diukur.

Menurut hubungan antar suatu variabel dengan variabel lainnya secara konsep dalam penelitian, dapat dibedakan menjadi:

1. Variabel *Independen* (Bebas)

Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau menyebabkan perubahan timbulnya variabel terikat (*dependen*). Dalam penelitian ini yang merupakan variabel *independen* (bebas) adalah variabel kualitas pelayanan terdiri dari *Reliability* (X_1), *Assurance* (X_2), *Tangible* (X_3), *Empathy* (X_4), *Responsiveness* (X_5).

2. Variabel *Dependen* (Terikat)

Variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi atau akibat dari adanya variabel bebas. Dalam penelitian ini yang merupakan variabel *dependen* (terikat) adalah variabel kepuasan pelanggan (Y).

3.3 Metode Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, menggunakan dua jenis data yaitu data kualitatif dan data kuantitatif, serta dua sumber data yaitu data primer dan data sekunder.

3.3.1 Jenis Data

1. Data Kualitatif

Data kualitatif adalah data yang berbentuk informasi dan merupakan interpretasi dari hasil wawancara, baik secara lisan maupun tulisan.

2. Data Kuantitatif

Data kuantitatif adalah data yang diperoleh dari perusahaan berupa data yang dapat dihitung atau angka yang diperoleh dari dokumen-dokumen.

3.3.2 Sumber Data

1. Data Primer

Dalam penelitian ini, data primer didapat secara langsung dari hasil penyebaran kuesioner kepada perusahaan pengguna jasa tenaga medis PT Mutiara Medical Service.

2. Data Sekunder

Data sekunder didapatkan secara tidak langsung seperti dari data perusahaan meliputi sejarah perusahaan, data klien, tenaga medis yang bertugas, dan struktur organisasi perusahaan PT Mutiara Medical Service.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

1. Kuesioner

Kuesioner disebarikan melalui email kepada P.I.C klien perusahaan yang menggunakan jasa tenaga medis PT Mutiara Medical Service. Dalam penelitian ini, kuesioner yang digunakan adalah kuesioner tertutup yaitu

kuesioner sudah tersedia pilihan jawaban sehingga responden harus memilih jawaban yang telah tersedia.

Kuesioner ini menggunakan skala likert sebagai alat ukurnya. Menurut Sugiyono, skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi konsumen mengenai objek penelitian. Skala ini berkisar antara 1-5 dengan pilihan jawaban sebagai berikut.²³

- 1 : Sangat Tidak Setuju
- 2 : Tidak Setuju
- 3 : Kurang Setuju
- 4 : Setuju
- 5 : Sangat Setuju

2. Wawancara

Wawancara dilakukan dengan pihak internal PT Mutiara Medical Service terkait data pelanggan, keluhan pelanggan, dan hal yang berkaitan dengan pelayanan yang diberikan perusahaan.

3. Riset Kepustakaan (*Library Research*)

Informasi yang didapat untuk referensi penelitian melalui buku-buku yang diperoleh peneliti terkait dengan penelitian ini diantaranya buku manajemen pemasaran, bauran pemasaran, kualitas pelayanan jasa, riset pemasaran, metodologi penelitian, dan lainnya dari pengarang yang berbeda sehingga memiliki banyak informasi yang akan didapatkan.

3.5 Instrumen Penelitian

Dalam penelitian ini, kuesioner diukur dengan menggunakan skala likert yang terdiri dari pemberian skor pada masing-masing pernyataan dengan cara memberikan nilai 1 sampai 5 sehingga data yang ditampilkan dapat mudah dibaca, kategori jawaban dalam pengukuran sebagai berikut.

²³ Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta. hal. 60

1. Sangat Tidak Setuju (STS) = 1
2. Tidak Setuju (TS) = 2
3. Kurang Setuju (KS) = 3
4. Setuju (S) = 4
5. Sangat Setuju (SS) = 5

Untuk mengetahui batasan nilai untuk setiap kelas, maka digunakan rumus yang dapat dilihat sebagai berikut:²⁴

$$\text{Interval} : \frac{(\text{Nilai tertinggi} - \text{nilai terendah})}{\text{banyaknya kelas}}$$

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

Tabel 3.1
Pembagian Kelas

Kategori Batasan	Kategori
Sangat Tidak Baik	1,00 - 1,80
Tidak Baik	1,81 - 2,60
Cukup Baik	2,61 - 3,40
Baik	3,41 - 4,20
Sangat Baik	4,21 - 5,00

3.6 Populasi dan Sampel

3.6.1 Populasi

Menurut Sugiyono “Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.”²⁵

²⁴ Umar, Husein. 2008. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: Raja Grafindo Persada. hal. 47

²⁵ Sugiyono. Op Cit hal. 38

Dikemukakan oleh Singaribuan dan Effendi, yang dikutip Lijan Poltak bahwa “Populasi adalah jumlah keseluruhan dari unit analisis yang ciri-cirinya akan diduga.”²⁶

Dalam penelitian ini, populasi yang diteliti merupakan perusahaan yang menggunakan jasa tenaga medis PT Mutiara Medical Service, populasi sebanyak 15 responden.

3.6.2 Sampel

Sampel merupakan bagian dari populasi yang diteliti yang dianggap mewakili populasi. Menurut Maholtra, yang diikuti oleh Lijan Poltak “Sampel adalah sub kelompok elemen dari populasi yang dipilih untuk berpartisipasi dalam suatu penelitian”²⁷

Penelitian menggunakan sampel jenuh yaitu dengan menjadikan seluruh anggota populasinya untuk diteliti.²⁸ Penggunaan metode ini berlaku jika anggota populasi relatif kecil. Dengan penggunaan sensus ini hasil yang didapat cenderung lebih mendekati nilai yang sesungguhnya dan diharapkan dapat memperkecil terjadinya kesalahan terhadap nilai populasi.

3.7 Uji Instrumen Penelitian

3.7.1 Uji Validitas

Validitas adalah suatu ukuran untuk menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen. Suatu instrumen yang valid mempunyai validitas tinggi. Sebaliknya instrumen yang kurang valid memiliki validitas yang rendah.²⁹

²⁶ Sinambela, Lijan Poltak. 2014. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu. hal. 94

²⁷ Ibid, hal. 95

²⁸ Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta. hal. 96

²⁹ Arikunto, Suharsimi. 2013. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta. hal. 211

Kriteria pengujian dengan taraf signifikansi 0,05 (5%). Jika r_{hitung} lebih dari atau sama dengan r_{tabel} , maka butir instrument dikatakan valid. Begitu pula sebaliknya, jika r_{hitung} kurang dari r_{tabel} , maka butir instrument dikatakan tidak valid. Dalam penelitian ini, data pengujian validitas akan diolah dengan menggunakan *SPSS Statistic 20*.

3.7.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas merujuk pada pengertian bahwa suatu instrument cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik.³⁰ Instrumen penelitian dapat dikatakan reliabel jika jawaban yang diberikan konsisten dari waktu ke waktu.

Uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan rumus *Alpha Cronbach*, bila hasil perhitungan menunjukkan nilai lebih besar dari 0,6 maka dinyatakan reliabel. Jika nilai lebih kecil dari 0,6 maka item pernyataan dalam penelitian ini dinyatakan tidak reliabel atau tidak konsisten. Dalam perhitungannya digunakan alat bantu program aplikasi *SPSS Statistic 20*.

3.8 Uji Asumsi Klasik

3.8.1 Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah variabel terikat dan variabel bebas berdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik hendaknya mempunyai distribusi normal. Untuk mengetahui apakah data berdistribusi normal atau tidak yaitu dapat diketahui dengan melihat bentuk kurva. Data akan terdistribusi normal apabila kurva membentuk pola yang mengikuti bentuk lonceng.

3.8.2 Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas digunakan untuk menguji model regresi apakah terdapat gejala multikolinearitas atau tidak. Untuk mendeteksi

³⁰ Ibid, hal. 221

ada atau tidaknya gejala multikolinearitas dapat dilakukan dengan melihat nilai *Output Variance Inflation Factor* (VIP) dan nilai *tolerance*. Nilai VIF tidak boleh lebih dari 10 dan nilai *tolerance* lebih besar dari 0,1 maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas antara variabel bebas.

3.8.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari suatu pengamatan ke pengamatan lainnya. Model regresi yang baik adalah tidak terjadi heteroskedastisitas. Untuk mendeteksinya adalah dengan melihat pola pada grafik *scatterplot* yaitu jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

3.9 Metode Analisis Data

Metode analisis data adalah suatu metode yang digunakan untuk mengolah hasil penelitian guna memperoleh suatu kesimpulan. Dalam hal ini, alat yang digunakan untuk menganalisis data adalah *software SPSS (Statistic for Products and Services Solution) version 20*.

3.9.1 Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi adalah analisis yang digunakan untuk mengetahui seberapa besar kontribusi variabel independen terhadap variabel dependen dalam memberikan rumusan menggunakan suatu koefisien. Rumus yang akan digunakan adalah sebagai berikut.

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

Sumber : Sugiyono, 2014

Keterangan:

KD : Koefisien Determinasi

r^2 : Kuadrat Koefisien Korelasi

3.9.2 Uji F

Uji F digunakan untuk mengetahui tingkat signifikansi pengaruh variabel *independen* (bebas) secara simultan terhadap variabel *dependen* (terikat). Dalam penelitian ini terdapat 2 (dua) hipotesis yang digunakan sebagai berikut.

1. Merumuskan hipotesis

H_0 = variabel kualitas pelayanan secara simultan tidak mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

H_a = variabel kualitas pelayanan secara simultan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

2. Dasar pengambilan keputusan dalam pengujian hipotesis ini sebagai berikut.

a. Jika nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ dan nilai signifikasinya $< 0,10$ maka H_a diterima dan dinyatakan bahwa variabel *independen* berpengaruh signifikan secara bersama-sama terhadap variabel *dependen*.

b. Jika nilai $F_{hitung} < F_{tabel}$ dan nilai signifikasinya $> 0,10$ maka H_0 ditolak sehingga dapat dinyatakan bahwa variabel *independen* tidak berpengaruh signifikan secara bersama-sama terhadap variabel *dependen*.

3.9.3 Uji T

Uji T digunakan untuk mengetahui hubungan antara variabel *independen* (X) dengan variabel *dependen* (Y) secara sendiri-sendiri (parsial).

Uji T dilakukan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel *independen* yang terdiri dari terhadap kepuasan pelanggan. Suatu variabel akan memiliki pengaruh yang signifikan bila t_{hitung} variabel tersebut lebih besar dibanding nilai t_{tabel} . Adapun langkah- langkah yang dilakukan pada uji t ini sebagai berikut.

1. Merumuskan hipotesis

a. H_0 : secara parsial tidak ada pengaruh positif dan signifikan antara *reliability* terhadap kepuasan pelanggan.

- Ha1 : secara parsial ada pengaruh positif dan signifikan antara *reliability* terhadap kepuasan pelanggan.
- b. Ho2 : secara parsial tidak ada pengaruh positif dan signifikan antara *assurance* terhadap kepuasan pelanggan.
Ha2 : secara parsial ada pengaruh positif dan signifikan antara *assurance* terhadap kepuasan pelanggan.
- c. Ho3 : secara parsial tidak ada pengaruh positif dan signifikan antara *tangible* terhadap kepuasan pelanggan.
Ha3 : secara parsial ada pengaruh positif dan signifikan antara *tangible* terhadap kepuasan pelanggan.
- d. Ho4 : secara parsial tidak ada pengaruh positif dan signifikan antara *empathy* terhadap kepuasan pelanggan.
Ha4 : secara parsial ada pengaruh positif dan signifikan antara *empathy* terhadap kepuasan pelanggan.
- e. Ho5 : secara parsial tidak ada pengaruh positif dan signifikan antara *responsiveness* terhadap kepuasan pelanggan.
Ha5 : secara parsial ada pengaruh positif dan signifikan antara *responsiveness* terhadap kepuasan pelanggan.

2. Kriteria pengujian

Ha diterima : Apabila nilai signifikansi $< 0,10$ dan $t_{hitung} > t_{tabel}$

Ha ditolak : Apabila nilai signifikansi $> 0,10$ dan $t_{hitung} < t_{tabel}$

3.9.4 Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui bagaimana variabel dependen dapat diprediksi melalui variabel independen. Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh hubungan variabel bebas meliputi variabel *Reliability* (X_1), *Assurance* (X_2), *Tangible* (X_3), *Empathy* (X_4), *Responsiveness* (X_5) terhadap variabel terikat yaitu kepuasan pelanggan (Y). Adapun rumus regresi linier berganda disusun dalam fungsi atau persamaan sebagai berikut.

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5$$

Keterangan:

Y = Kepuasan Pelanggan

- b_1 = Koefisien regresi variabel X_1 (*reliability*)
 b_2 = Koefisien regresi variabel X_2 (*assurance*)
 b_3 = Koefisien regresi variabel X_3 (*tangible*)
 b_4 = Koefisien regresi variabel X_4 (*empathy*)
 b_5 = Koefisien regresi variabel X_5 (*responsiveness*)
 X_1 = Keandalan (*Reliability*)
 X_2 = Jaminan (*Assurance*)
 X_3 = Bukti fisik (*Tangible*)
 X_4 = Empati / kepedulian (*Empathy*)
 X_5 = Daya tanggap (*Responsiveness*)
 a = nilai konstanta

3.10 Definisi Operasional

Definisi operasional merupakan petunjuk mengenai bagaimana cara mengukur suatu variabel. Adapun definisi operasional dalam penelitian ini dijabarkan sebagai berikut.

Tabel 3.2
Definisi Operasional

Variabel Penelitian	Definisi Variabel	Sub Variabel	Indikator	Skala
Kualitas Pelayanan	“Kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen”. (Tjiptono : 2008)	<i>Reliability</i> (Keandalan) merupakan kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan yang dijanjikan kepada pelanggan.	1. Tenaga medis memberikan pelayanan yang maksimal. 2. Tenaga medis mampu memberikan informasi mengenai penggunaan obat-obatan dengan akurat.	<i>Likert</i>
		<i>Assurance</i> (Jaminan)	1. Tenaga medis bekerja secara	<i>Likert</i>

		merupakan bentuk jaminan atau kepastian jasa yang ditawarkan. Hal ini berkaitan dengan pengetahuan dan kemampuan karyawan dalam menumbuhkan rasa kepercayaan dari pelanggan pada perusahaan.	profesional dan berkompentensi dalam bidangnya. 2. Pelayanan yang diberikan mampu menunjang kelancaran aktivitas kerja.	
		<i>Tangible</i> (Bukti fisik) yaitu kemampuan perusahaan untuk menunjukkan bukti nyata dari perusahaan tersebut.	1. Ruang klinik dan peralatan medis di <i>site</i> bersih dan tertata rapi. 2. Penampilan tenaga medis rapi, bersih, dan menarik.	<i>Likert</i>
		<i>Empathy</i> (Perhatian), merupakan kemampuan karyawan dan perusahaan memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami	1. Kesungguhan tenaga medis dalam memperhatikan keluhan pelanggan. 2. Komunikasi antara tenaga medis dengan tim lain di <i>site</i> terjalin dengan baik.	<i>Likert</i>

		keinginan mereka		
		<i>Responsiveness</i> (ketanggapan) merupakan kemampuan perusahaan dan karyawan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tenaga medis tanggap secara cepat dalam merespon keluhan pelanggan. 2. Tenaga medis mampu menangani kasus <i>emergency</i> cepat dan tepat. 	<i>Likert</i>
Kepuasan Pelanggan	<p>“Suatu proses respon terhadap kebutuhan konsumen. Kepuasan pelanggan digunakan untuk menilai suatu produk hingga pelayanan, berhubungan dengan apa yang diharapkan dengan realisasinya.”</p> <p>(Oliver : 2017)</p>		<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelanggan merasa puas atas pelayanan maksimal yang diberikan tenaga medis. 2. Pelanggan merasa puas atas kemampuan tenaga medis dalam memberikan informasi mengenai penggunaan obat-obatan dengan akurat. 3. Pelanggan merasa puas atas profesionalitas 	<i>Likert</i>

			<p>dan kompetensi tenaga medis dalam bekerja.</p> <p>4. Pelanggan merasa puas atas pelayanan yang diberikan tenaga medis mampu menunjang kelancaran aktivitas kerja.</p> <p>5. Pelanggan merasa puas atas ruang klinik dan peralatan medis di <i>site</i> yang bersih dan tertata rapi.</p> <p>6. Pelanggan merasa puas atas penampilan tenaga medis yang rapi, bersih, dan menarik.</p> <p>7. Pelanggan merasa puas atas kesungguhan tenaga medis dalam memperhatikan keluhan pelanggan.</p> <p>8. Pelanggan</p>	
--	--	--	---	--

			<p>merasa puas atas komunikasi yang terjalin baik antara tenaga medis dengan tim lain di <i>site</i>.</p> <p>9. Pelanggan merasa puas atas ketanggapan tenaga medis dalam merespon keluhan pelanggan secara cepat.</p> <p>10. Pelanggan merasa puas atas kemampuan tenaga medis dalam menangani kasus <i>emergency</i> dengan cepat dan tepat.</p>	
--	--	--	--	--