

BAB III

METODE PENELITIAN

1.1. Rancangan Penelitian

Rancangan penelitian merupakan keseluruhan prosedur perencanaan dan pelaksanaan penelitian yang meliputi pula prosedur pengumpulan data dan pengolahan data yang telah ditentukan dalam pelaksanaan suatu penelitian seseorang. Peneliti harus menyusun rancangan penelitian yang disesuaikan dengan jenis dan tujuan penelitian. Sesuai dengan tujuan penelitian dan sifat masalah yang akan diteliti, maka penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif dengan mencari hubungan kausal.

“Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan mencari hubungan kausal. Hubungan kausal adalah hubungan yang bersifat sebab dan akibat. Jadi disini ada variabel independen (variabel yang mempengaruhi) dan dependen (variabel yang dipengaruhi)” (Sugiyono, 2008:37). “Desain penelitian ini merupakan penelitian penjelasan (*explanatory research*) yaitu menjelaskan hubungan antara satu variabel dengan variabel lainnya” (Umar, 2008:166).

Untuk menganalisis variabel independen (X) yang terdiri dari variabel *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* terhadap variabel dependen yaitu kepuasan pelanggan (Y), maka dalam penelitian ini digunakan teknik analisis regresi linier berganda, dengan teknik tersebut akan dapat diuji hipotesis yang menyatakan ada pengaruh secara parsial dan simultan antara variabel independen (X) yaitu *Tangible* (X₁), *Reliability* (X₂), *Responsiveness*

(X_3), *Assurance* (X_4), dan *Empathy* (X_5) terhadap variabel dependen (Y), yaitu kepuasan pelanggan.

1.2. Obyek Penelitian

Menurut Sugiyono (2015:38) “objek penelitian adalah suatu atribut, sifat, nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang di tetapkan oleh pneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”. Adapun sebagai objek penelitian adalah variabel independen berupa *Tangible* (X_1), *Reliability* (X_2), *Responsiveness* (X_3), *Assurance* (X_4), dan *Empathy* (X_5) terhadap variabel dependen (Y), yaitu kepuasan pelanggan.

Dalam penelitian ini lokasi yang di pilih adalah Puskesmas Labruk Kidul Lumajang. Adapun pertimbangan pertimbangan yang mendasari penelitian memilih lokasi di puskesmas labruk kidul adalah:

- a. Perkembangan Puskesmas Labruk Kidul Kecamatan Sumbersuko Kabupaten Lumajang yang cukup pesat.
- b. Dukungan dari kepala puskesmas untuk melakukan penelitian di Puskesmas Labruk Kidul Kecamatan Sumbersuko Kabupaten Lumajang, sehingga sangat membantu peneliti dalam melaksanakan penelitian.
- c. Kemudahan data data yang mengambil untuk mendapatkan guna menunjang validasi dari penelitian.
- d. Lokasi obyek penelitian yang berada tidak jauh dari pusat kota lumajang, memudahkan peneliti dalam melakukan penelitian.

1.3. Sumber dan Jenis Data

1.3.1. Sumber Data

Data adalah “informasi yang dihasilkan oleh riset pemasaran merupakan hasil akhir proses pengolahan selama berlangsungnya riset. Informasi pada dasarnya berujung awal dari bahan mentah yang disebut data sehingga sering juga disebut sebagai data mentah (*raw data*)” (Istijanto, 2009:35).

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sumber data internal. Sumber data internal adalah “data yang bersifat *intern* atau dari dalam perusahaan yang bersangkutan” (Oei, 2010:34). Data intern dalam penelitian diperoleh dari Puskesmas Labruk Kidul Lumajang.

1.3.2. Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini berupa data primer. Data Primer menurut Suryani dan Hendryadi (2015:171). “Data primer merupakan data yang dikumpulkan dan diolah sendiri oleh suatu organisasi atau perorangan langsung dari objeknya. Data primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah hasil pengisian kuesioner oleh responden yaitu pembeli pada Puskesmas Labruk Kidul di Lumajang.

1.4. Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel

1.4.1. Populasi

Menurut Sugiyono (2015:119) “Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu

yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”.

Dalam penelitian ini yang menjadi populasinya adalah pasien BPJS pada Puskesmas Labruk Kidul di Lumajang periode Bulan Maret sampai Mei 2018

1.4.2. Teknik Pengambilan Sampel

Menurut Sugiyono (2012:116) menyatakan bahwa “sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut”. Sampel dalam penelitian ini adalah pasien BPJS pada Puskesmas Labruk Kidul di Lumajang.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini diambil secara *Probability Sampling*, dan teknik yang dipilih yaitu *Simple Random Sampling*, menurut Sugiyono (2012:118) menyatakan bahwa “*Simple Random Sampling* merupakan teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel”.

Menurut Sugiyono (2012:129) bahwa: Metode penentuan ukuran sampel yang digunakan adalah metode yang dikembangkan oleh Roscoe dalam bukunya *Research Methods For Business* (1982:253) seperti yang dikutip dalam sebagai berikut:

- a. Ukuran sampel yang layak dalam penelitian adalah antara 30 sampai dengan 500.
- b. Bila sampel dibagi dalam kategori (misalnya: pria-wanita, pegawai negeri-swasta dan lain-lain) maka jumlah anggota sampel setiap kategori minimal 30.
- c. Bila dalam penelitian akan melakukann analisis dengan multivariate (korelasi atau regresi ganda misalnya), maka jumlah anggota sampel minimal 10 kali dari jumlah variabel yang diteliti. Misalnya variabel penelitiannya ada 6 (independen + dependen), maka jumlah anggota sampel adalah $10 \times 6 = 60$
- d. Untuk penelitian eksperimen yang sederhana, yang menggunakan kelompok eksperimen dan kelompok control, maka jumlah anggota sampel masing-masing antara 10 sampai dengan 60.

Analisis yang digunakan dalam penelitian ini merupakan analisis multivariate yaitu analisis regresi linier berganda yang terdiri dari 6 (enam) variabel

independen dan 1 (satu) variabel dependen, maka ukuran sampel yang diambil 10×6 variabel = 60 anggota sampel.

1.5. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1.5.1. Survey

Menurut Sanusi (2011:105) “survey adalah cara pengumpulan data dimana peneliti atau pengumpul data mengajukan pertanyaan atau pernyataan kepada responden baik dalam bentuk lisan maupun secara tertulis”. *Survey* terbagi menjadi dua yaitu:

1.5.1.1. Wawancara

Wawancara menurut Sugiyono (2015:188) adalah “Teknik pengumpulan data dimana pewawancara (peneliti atau yang diberi tugas melakukan pengumpulan data) dalam mengumpulkan data mengajukan suatu pertanyaan kepada yang diwawancarai”.

Wawancara yang dilakukan dalam penelitian ini adalah petugas pelayanan, petugas medis dan pasien BPJS pada Puskesmas Labruk Kidul di Lumajang.

1.5.1.2. Kuisisioner

“Kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data di mana partisipan/responden mengisi pertanyaan atau pernyataan yang diberikan oleh peneliti. Peneliti dapat menggunakan kuisisioner untuk memperoleh data yang terkait dengan pemikiran, perasaan, sikap, kepercayaan, nilai, persepsi, kepribadian dan perilaku dari responden. Dalam kata lain, para peneliti dapat melakukan pengukuran bermacam-macam karakteristik dengan menggunakan kuisisioner (Sugiyono, 2015:192).

Teknik skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala *likert*.

Menurut Istijanto (2009:90) menyatakan skala *likert* digunakan untuk meminta responden menunjukkan tingkat persetujuan atau ketidaksetujuannya terhadap serangkaian pernyataan tentang suatu obyek. Skala *likert* banyak digunakan dalam riset-riset pemasaran yang menggunakan metode survey dan dapat dikategorikan sebagai skala interval. Dan pemberian skor berdasarkan skala *likert* ini sebagai berikut:

a.	SS	=	Sangat Setuju	diberi skor	5
b.	ST	=	Setuju	diberi skor	4
c.	RG	=	Ragu-Ragu	diberi skor	3
d.	TS	=	Tidak Setuju	diberi skor	2
e.	STS	=	Sangat Tidak Setuju	diberi skor	1

1.5.2. Observasi

Menurut Sugiyono (2015:196) Observasi sebagai teknik pengumpulan data mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain, yaitu wawancara dan kuesioner. Kalau wawancara dan kuisisioner selalu berkomunikasi dengan orang, maka observasi tidak terbatas dengan orang, tetapi juga obyek-obyek alam yang lain. Observasi dalam penelitian ini dilakukan dengan cara datang langsung ke tempat penelitian.

Observasi yang dilakukan oleh penelitian ini adalah dengan mengamati secara langsung pasien BPJS pada Puskesmas Labruk Kidul di Lumajang.

1.5.3. Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2012:422) Dokumentasi adalah “catatan peristiwa yang sudah berlalu, dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang”.

Dalam penelitian ini teknik dokumentasi dengan cara mengumpulkan, mencatat, mempelajari, dan mengkopi dokumen-dokumen berupa data pada Puskesmas Labruk Kidul di Lumajang.

1.5.4. Studi Pustaka

Studi pustaka merupakan teknik pengumpulan data yang digunakan untuk mendapatkan data-data yang diperlukan dalam penelitian dengan cara membaca

literature-literatur yang berhubungan dengan permasalahan yang diteliti. Untuk memperoleh teori-teori yang mendukung penelitian ini, peneliti melakukan kepustakaan. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori tentang *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* terhadap kepuasan pasien BPJS pada Puskesmas Labruk Kidul di Lumajang.

1.6. Variabel Penelitian

1.6.1. Identifikasi Variabel

Menurut Sugiyono (2015:63) menyatakan bahwa “variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya”.

Variabel dalam penelitian ini terdiri dari 2 (dua) variabel yaitu variabel independen dan variabel dependen. Variabel independen dalam penelitian terdiri dari 5 (lima) variabel independen (X) yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* sedangkan variabel dependen (Y) yaitu kepuasan pasien.

3.6.1.1. Variabel Independen

Menurut Sugiyono (2015:64) “Variabel independen dalam bahasa Indonesia sering disebut sebagai variabel bebas. Variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat).”

Variabel independen dilambangkan dengan (X) ini memiliki pengaruh positif maupun negatif terhadap variabel dependen (Y). Adapun dalam penelitian ini yang menjadi variabel Independenya adalah :

- a. *Tangible* (X₁)
- b. *Reliability* (X₂)
- c. *Responsiveness* (X₃)
- d. *Assurance* (X₄)
- e. *Empathy* (X₅)

3.6.1.2. Variabel Dependen

Menurut Sugiyono (2015:64) “Variabel Dependen sering disebut sebagai variabel output, kriteria, konsekuen. Dalam bahasa Indonesia sering disebut sebagai variabel terikat. Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas.

Adapun dalam penelitian ini yang menjadi variabel dependen adalah kepuasan pasien BPJS (Y).

1.6.2. Definisi Konseptual Varibel

3.6.2.1. *Tangible* (X₁)

Tangibles atau bukti fisik, yaitu “kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya pada pihak eksternal”. (Ratnasari dan Aksa, 2011:107)

3.6.2.2. Reliability (X₂)

Reliability atau keandalan, yaitu “kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya” (Ratnasari dan Aksa, 2011:107).

3.6.2.3. Responsiveness (X₃)

Responsiveness atau ketanggapan, yaitu “kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsive) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas” (Ratnasari dan Aksa, 2011:107).

3.6.2.4. Assurance (X₄)

Assurance atau jaminan dan kepastian, yaitu “pengetahuan, kesopanan santunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan kepada perusahaan” (Ratnasari dan Aksa, 2011:107).

3.6.2.5 Empathy (X₅)

Empathy, yaitu “memberikan perhatian, tulus dan bersifat individual atau pribadi kepada pelanggan” (Ratnasari dan Aksa, 2011:107).

3.6.2.6 Kepuasan Pelanggan (Y)

Kepuasan menurut Kotler dan Keller (2008), di nyatakan sebagai tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk/jasa yang di terima dan di harapkan.

1.6.3. Definisi Operasional Variabel

1.6.3.1. *Tangibles*

“*Tangibles* atau bukti fisik, yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya pada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa, teknologi (peralatan dan perlengkapan yang digunakan) , serta penampilan pegawainya”(Ratnasari dan Aksa, 107;2011).

Indikator *Tangibles* atau bukti fisik adalah sebagai berikut (Tjiptono dan Chandra, 2016:162-163):

- a. Peralatan modern.
- b. Fasilitas yang berdaya tarik visual.
- c. Karyawan yang berpenampilan rapi dan professional.
- d. Materi materi berkaitan dengan jasa yang berdaya tarik visual.

Berdasarkan indikator-indikator tentang *Tangibles* dalam penelitian ini, maka disusun kuesioner dengan jawaban dalam skala likert adalah:

- 1) Peralatan dan fasilitas yang ditawarkan oleh Puskesmas Labruk Kidul sudah sesuai dengan kondisi saat ini (lebih modern).
- 2) Fasilitas dan peralatan yang dipakai oleh Puskesmas Labruk Kidul sudah canggih dan sesuai kebutuhan.
- 3) Karyawan Puskesmas Labruk Kidul memiliki penampilan rapi, bersih dan menarik serta selalu melayani pengunjung dengan profesional.
- 4) Proses pelayanan di Puskesmas Labruk Kidul sangat cepat dan tanggap.

1.6.3.2. *Reliability*

“*Reliability* atau keandalan, yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Harus sesuai dengan harapan pelanggan, berarti kinerja yang tepat waktu, pelayanan tanpa kesalahan, sikap simpatik, dan dengan akurasi tinggi”(Ratnasari dan Aksa, 107;2011).

Indikator *Reliability* atau keandalan adalah sebagai berikut (Tjiptono dan Chandra, 2016:162-163):

- a. Menyediakan jasa sesuai yang di janjikan.
- b. Dapat diandalkan dalam menangani masalah jasa pelayanan.
- c. Menyampaikan jasa secara benar semenjak pertama kali.
- d. Menyampaikan jasa sesuai dengan waktu yang di janjikan.
- e. Menyimpan catatan / dokumen tanpa kesalahan.

Berdasarkan indikator-indikator tentang *Reliability* dalam penelitian ini, maka disusun kuesioner dengan jawaban dalam skala likert adalah:

- 1) Puskesmas Labruk Kidul menyediakan pilihan jasa sesuai yang di janjikan.
- 2) Puskesmas Labruk Kidul dapat diandalkan dalam menangani masalah jasa pelayanan (BPJS dan umum).
- 3) Pegawai Puskesmas Labruk Kidul terampil dalam menyampaikan jasa secara benar.
- 4) Pegawai Puskesmas Labruk Kidul terampil menyampaikan jasa tepat pada waktu yang di janjikan.
- 5) Pegawai Puskesmas Labruk Kidul jarang melakukan kesalahan dalam pencatatan atau administrasi.

1.6.3.3. *Responsiveness*

“*Responsiveness* atau ketanggapan, yaitu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan pelanggan menunggu tanpa alasan yang jelas, menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas jasa” (Ratnasari dan Aksa, 107;2011).

Indikator *Responsiveness* atau ketanggapan adalah sebagai berikut (Tjiptono dan Chandra, 2016:162-163):

- a. Menginformasikan pelanggan tentang kepastian waktu penyampaian jasa.
- b. Layanan yang segera / cepat bagi pelanggan.
- c. Kesiediaan untuk membantu pelanggan.
- d. Kesiapan untuk merespon permintaan pelanggan.

Berdasarkan indikator-indikator tentang *Responsiveness* dalam penelitian ini, maka disusun kuesioner dengan jawaban dalam skala likert adalah:

- 1) Puskesmas Labruk Kidul selalu menginformasikan kepada pasien tentang kepastian waktu pelayanan.
- 2) Pegawai Puskesmas Labruk Kidul tepat waktu dalam pemberian pelayanan.
- 3) Pegawai Puskesmas Labruk Kidul selalu bersedia untuk memberikan bantuan kepada pasien.
- 4) Pegawai Puskesmas Labruk Kidul bertindak siap dalam merespon permintaan pasien.

1.6.3.4. Assurance

“*Assurance* atau jaminan dan kepastian, yaitu pengetahuan, kesopanan santunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan kepada perusahaan. Terdiri atas komponen: komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*)” (Ratnasari dan Aksa, 107;2011).

Indikator *Assurance* atau jaminan adalah sebagai berikut (Tjiptono dan Chandra, 2016:162-163) :

- a. Karyawan yang menumbuhkan rasa percaya para pelanggan.
- b. Membuat pelanggan merasa aman sewaktu melakukan transaksi.
- c. Karyawan yang secara konsisten bersikap sopan.
- d. Karyawan yang mampu menjawab pertanyaan pelanggan.

Berdasarkan indikator-indikator tentang *Assurance* dalam penelitian ini, maka disusun kuesioner dengan jawaban dalam skala likert adalah:

- 1) Pelayanan Puskesmas Labruk Kidul dapat di percaya sesuai dengan harapan.
- 2) Pasien Puskesmas Labruk Kidul merasa nyaman dalam proses pelayanan.
- 3) Pegawai Puskesmas Labruk Kidul selalu sopan, jujur, dan ramah.
- 4) Puskesmas Labruk Kidul mampu menjawab pertanyaan pasien.

1.6.3.5. Emphaty

Emphaty, yaitu memberikan perhatian, tulus dan bersifat individual atau pribadi kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan, dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

Indikator *Emphaty* adalah sebagai berikut (Tjiptono dan Chandra, 2016:162-163) :

- a. Memberikan perhatian individual kepada para pelanggan.
- b. Karyawan yang memperlakukan pelanggan secara penuh perhatian.
- c. Sungguh-sungguh mengutamakan kepentingan pelanggan.
- d. Karyawan yang memahami kebutuhan pelanggan.
- e. Waktu beroperasi (jam kantor) yang nyaman.

Berdasarkan indikator-indikator tentang *Emphaty* dalam penelitian ini, maka disusun kuesioner dengan jawaban dalam skala likert adalah:

- 1) Pegawai Puskesmas Labruk Kidul memberikan perhatian kepada masing-masing pasien.
- 2) Pegawai Puskesmas Labruk Kidul tidak memandang status social dalam menangani pasien.
- 3) Pegawai Puskesmas Labruk Kidul mengutamakan kebutuhan dan keinginan terbaik bagi pasien.
- 4) Pegawai Puskesmas Labruk Kidul memahami kebutuhan para pasien dan memberikan pelayanan yang nyaman bagi pasien.
- 5) Waktu pelayanan Puskesmas Labruk Kidul sesuai dengan waktu yang di tentukan.

1.6.3.6. Kepuasan Pelanggan

Menurut Tjiptono dan Chandra (2016:204) “kata kepuasan (*satisfaction*) berasal dari bahasa Latin *satis* (artinya cukup baik, memadai) dan *facio*

(melakukan atau membuat). Kepuasan bisa di artikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai”.

Kepuasan menurut Kotler dan Keller (2008), “di nyatakan sebagai tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk/jasa yang di terima dan di harapkan”.

Menurut Ratnasari dan Aksa (2011:118) ada lima faktor yang harus di perhatikan dalam menentukan tingkat kepuasan konsumen yaitu :

- a. Kualitas Produk atau Jasa
Konsumen akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk atau jasa yang mereka gunakan berkualitas.
- b. Kualitas Pelayanan
Konsumen akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkannya.
- c. Emosional
Konsumen akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain kagum kepadanya bila dia memakai produk atau jasa dengan merek tertentu.
- d. Harga
Produk atau jasa dengan kualitas sama tapi menetapkan harga yang relative murah akan member nilai yang tinggi kepada konsumennya.
- e. Biaya dan Kemudahan
Konsumen yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau membuang waktu untuk mendapatkan atau menikmati suatu produk dan jasa, cenderung puas terhadap produk atau jasa tersebut.

Berdasarkan indikator-indikator tentang kepuasan pelanggan dalam penelitian ini, maka disusun kuesioner dengan jawaban dalam skala likert adalah:

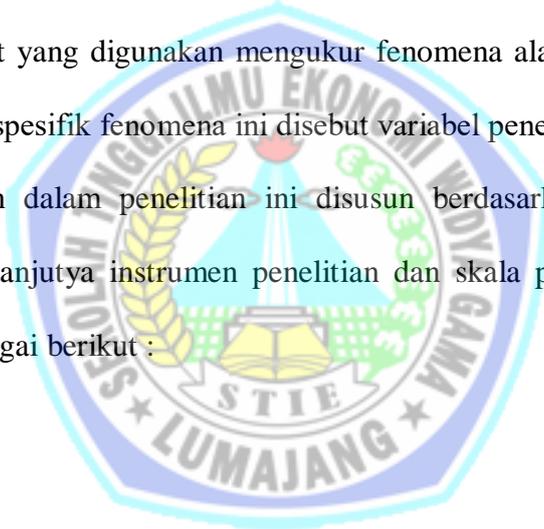
- 1) Saya merasa puas dengan jasa pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Labruk Kidul.
- 2) Saya puas dengan kualitas pelayanan Puskesmas Labruk Kidul.

- 3) Saya selalu berminat untuk menggunakan jasa pelayanan Puskesmas Labruk Kidul.
- 4) Saya merasa puas atas perhatian dan pelayanan yang di berikan Puskesmas Labruk Kidul.
- 5) Saya mendapatkan kemudahan dalam pengobatan dan biayanya di Puskesmas Labruk Kidul.

1.7.Instrumen Penelitian

Menurut Sugiyono (2015:148) menyatakan bahwa “instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati. Secara spesifik fenomena ini disebut variabel penelitian”.

Instrumen dalam penelitian ini disusun berdasarkan indikator-indikator variabel dan selanjutya instrumen penelitian dan skala pengukuranya disajikan dalam tabel sebagai berikut :



Tabel 3.1
Variabel, Indikator dan Instrumen Penelitian

No	Variabel	Indikator	Instrument penelitian	Skala	Sumber
1.	<i>Tangibles</i> (X ₁)	1. Peralatan modern. 2. Fasilitas yang berdaya tarik visual. 3. Karyawan yang berpenampilan rapi dan professional. 4. Materi berkaitan dengan jasa yang berdaya tarik visual.	1.1 Peralatan dan fasilitas yang ditawarkan oleh Puskesmas Labruk Kidul sudah sesuai dengan kondisi saat ini (lebih modern). 1.2 Fasilitas dan peralatan yang dipakai oleh Puskesmas Labruk Kidul sudah canggih dan sesuai kebutuhan. 1.3 Karyawan Puskesmas Labruk Kidul memiliki penampilan rapi, bersih dan menarik serta selalu melayani pengunjung dengan profesional. 1.4 Proses pelayanan di Puskesmas Labruk Kidul sangat cepat dan tanggap.	Ordinal	Tjiptono dan Chandra, (2016)

3	<i>Responsiveness (X₃)</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menginformasikan pelanggan tentang kepastian waktu penyampaian jasa. 2. Layanan yang segera / cepat bagi pelanggan. 3. Kesiapan untuk membantu pelanggan. 4. Kesiapan untuk merespon permintaan pelanggan. 	<p>1.1</p> <p>1.2</p> <p>1.3</p> <p>1.4</p>	<p>Puskesmas Labruk Kidul selalu menginformasikan kepada pasien tentang kepastian waktu pelayanan.</p> <p>Pegawai Puskesmas Labruk Kidul tepat waktu dalam pemberian pelayanan.</p> <p>Pegawai Puskesmas Labruk Kidul selalu bersedia untuk memberikan bantuan kepada pasien.</p> <p>Pegawai Puskesmas Labruk Kidul bertindak siap dalam merespon permintaan pasien.</p>	Ordinal	Tjiptono dan Chandra, (2016)
4	<i>Assurance (X₄)</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Karyawan yang menumbuhkan rasa percaya para pelanggan. 2. Membuat pelanggan merasa aman sewaktu melakukan transaksi. 3. Karyawan yang secara konsisten bersikap sopan. 4. Karyawan yang mampu menjawab pertanyaan pelanggan. 	<p>1.1</p> <p>1.2</p>	<p>Pelayanan Puskesmas Labruk Kidul dapat di percaya sesuai dengan harapan.</p> <p>Pasien Puskesmas Labruk Kidul merasa nyaman dalam proses pelayanan.</p>	Ordinal	Tjiptono dan Chandra, (2016)

			1.3 1.4	Pegawai Puskesmas Labruk Kidul selalu sopan, jujur, dan ramah. Puskesmas Labruk Kidul mampu menjawab pertanyaan pasien.		
5	<i>Emphaty</i> (X ₅)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memberikan perhatian individual kepada para pelanggan. 2. Karyawan yang memperlakukan pelanggan secara penuh perhatian. 3. Sungguh-sungguh mengutamakan kepentingan pelanggan. 4. Karyawan yang memahami kebutuhan pelanggan. 5. Waktu beroperasi (jam kantor) yang nyaman. 	1.1 1.2 1.3 1.4	<p>Pegawai Puskesmas Labruk Kidul memberikan perhatian kepada masing-masing pasien.</p> <p>Pegawai Puskesmas Labruk Kidul tidak memandang status social dalam menangani pasien.</p> <p>Pegawai Puskesmas Labruk Kidul mengutamakan kebutuhan dan keinginan terbaik bagi pasien.</p> <p>Pegawai Puskesmas Labruk Kidul memahami kebutuhan para pasien dan memberikan</p>	Ordinal	Tjiptono dan Chandra, (2016)

			1.5	<p>pelayanan yang nyaman bagi pasien.</p> <p>Waktu pelayanan Puskesmas Labruk Kidul sesuai dengan waktu yang di tentukan.</p>		
6	<i>Consumer satisfaction</i> (Y)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kualitas Produk atau Jasa. 2. Kualitas Pelayanan. 3. Emosional 4. Harga 5. Biaya dan Kemudahan 	<p>1.1</p> <p>1.2</p> <p>1.3</p> <p>1.4</p> <p>1.5</p>	<p>Saya merasa puas dengan jasa pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Labruk Kidul.</p> <p>Saya puas dengan kualitas pelayanan Puskesmas Labruk Kidul.</p> <p>Saya selalu berminat untuk menggunakan jasa pelayanan Puskesmas Labruk Kidul.</p> <p>Saya merasa puas atas perhatian dan pelayanan yang di berikan Puskesmas Labruk Kidul.</p> <p>Saya mendapatkan kemudahan dalam pengobatan dan biayanya di Puskesmas Labruk Kidul.</p>	Ordinal	Ratnasari dan Aksa (2011)

1.8. Teknik Analisis Data

Menurut Sugiyono (2012:428) menyatakan bahwa “Teknik analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data kedalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain”.

Penelitian ini menguji dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda dengan alat statistik SPSS 16. Sebelum dilakukan analisis dan uji pengaruh, maka terhadap kuesioner perlu dilakukan uji validitas dan reliabilitas. Selanjutnya akan dilakukan analisis dan uji pengaruh yang menggunakan asumsi dasar, bahwa data harus berdistribusi normal terbebas dari Multikolinearitas dan Heterokedastisitas.

1.8.1. Pengujian Instrumen

Sebelum dilakukan pengujian terhadap hipotesis, maka perlu dilakukan pengujian validitas dan reliabilitas terhadap kuesioner yang digunakan untuk menjangkau data responden, dimana asumsi dasar yang harus dipenuhi oleh kuesioner adalah data harus valid dan reliabel untuk bisa dilakukan pengujian hipotesis tahap berikutnya.

1.8.1.1. Pengujian Validitas

Menurut Umar (2011:166) menyatakan bahwa “uji validitas berguna untuk mengetahui apakah ada pertanyaan-pertanyaan pada kuesioner yang harus dibuang/ diganti karena dianggap tidak relevan”.

Langkah-langkah mengukur validitas adalah sebagai berikut:

- a. Melakukan uji coba kuesioner dengan meminta 60 responden menjawab pertanyaan-pertanyaan yang ada. Dengan jumlah minimal 30 orang ini, distribusi skor (nilai) akan lebih mendekati kurva normal.
- b. Siapkan tabel tabulasi jawaban.
- c. Hitung korelasi antardata pada masing-masing pernyataan dengan skor total, dengan memakai rumus korelasi *product moment*, yang rumusnya seperti berikut ini:

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

Keterangan:

- r = Koefisien korelasi
n = Jumlah observasi / responden
X = Skor pertanyaan
Y = Skor total

Menurut Sugiyono (2008:134) menyatakan bahwa “syarat minimum untuk suatu data kualitatif dianggap memenuhi syarat validitas apabila r minimal bernilai 0,3. Jadi jika korelasi antara butir-butir dalam instrument tersebut dinyatakan tidak valid”.

3.8.1.2. Pengujian Reliabilitas

“Reliabilitas atau keandalan dilakukan untuk mengetahui sampai sejauh mana kuesioner yang diajukan dapat memberikan hasil yang tidak berbeda. Jika dilakukan pengukuran kembali terhadap subjek yang sama pada waktu yang berlainan. Suatu kuesioner disebut mempunyai reliabilitas atau dapat dipercaya, jika kuesioner itu stabil dan dapat diandalkan sehingga karena penggunaan kuesioner tersebut berkali-kali akan memberikan hasil yang serupa” (Sugiyono, 2008:137).

Menurut Nugroho (2011:33) menyatakan bahwa “uji reabilitas dapat dilakukan dengan melihat koefisien *Alpha Cronbach*”. Indeks kriteria reliabilitas dibedakan dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 3.2
Indeks Kriteria Reliabilitas

No	Interval Alpha Cronbach	Tingkat Reliabilitas
1	0,000 – 0,20	Kurang Reliabel
2	0,201 – 0,40	Agak Reliabel
3	0,401 – 0,60	Cukup Reliabel
4	0,601 – 0,80	Reliabel
5	0,801 – 1,00	Sangat Reliabel

Sumber Data: Nugroho (2011:33)

3.8.2. Pengujian Asumsi Klasik

Menurut Admaja (2009:184) menyatakan bahwa Asumsi-asumsi tentang regresi linier berganda adalah sebagai berikut:

- a. Variabel bebas dan variabel dependen memiliki hubungan yang linier (garis lurus).
- b. Variabel dependen harus kontinyu dan setidaknya berupa skala interval. Variasi dari perbedaan antara aktual dan nilai prediksi harus sama untuk semua nilai prediksi harus sama untuk semua nilai prediksi Y. Artinya, nilai $(Y - Y')$ harus sama untuk semua nilai Y' . jika hal ini terjadi, perbedaan menurut “*homoscedasticity*”. Selain itu, nilai residual atau $(Y - Y')$ harus terdistribusi secara normal dengan rata-rata nol.
- c. Nilai observasi yang berurutan dari variabel dependen harus tidak berhubungan (tidak berkorelasi). Pelanggaran terhadap asumsi disebut “*autocorrelation*” atau “otokorelasi”. Otokorelasi sering terjadi jika data yang dikumpulkan pada suatu periode waktu (*time series data*).
- d. Variabel independen tidak boleh berkorelasi dengan variabel dependen lain dalam model. Jika variabel-variabel independen berkorelasi tinggi (positif maupun negatif) disebut “*multicollinearity*”.

3.8.2.1. Pengujian Normalitas Data

Menurut Umar (2008:181) menyatakan “ Bahwa Uji normalitas untuk mengetahui apakah variabel dependen, independen atau keduanya berdistribusi normal, mendekati normal atau tidak. Model regresi yang baik hendaknya

berdistribusi normal atau mendekati normal. Mendeteksi apakah data berdistribusi normal atau tidak dapat diketahui dengan menggambarkan penyebaran data melalui sebuah grafik. Jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonalnya, model regresi memenuhi asumsi normalitas”.

Menurut Santoso (2012:361) menyatakan bahwa:

Normalitas data dapat diuji dengan beberapa cara sebagai berikut:

- a. Menggunakan pengukur bentuk (*measure of shape* distribusi yang normal mempunyai bentuk yang simetris dengan nilai mean, median, dan mode yang mengumpul di satu titik tengah.
- b. Pengujian normalitas dapat dilakukan dengan rumus *skewness*. Untuk ini digunakan uji Z yang membutuhkan suatu nilai statistik yaitu *skewness* sebagai ukuran kemencengan sebaran. Jika *skewness* bernilai positif berarti sebaran data menceng ke kiri dan sebaliknya, jika bernilai negatif berarti sebaran data menceng ke kanan.

$$Z = \frac{\text{skewness}}{\sqrt{6/N}}$$

- c. Selanjutnya nilai Z dihitung, dibandingkan dengan nilai Z tabel tanpa memperhatikan tandanya. Jika nilai Z hitung lebih kecil dari nilai Z tabel, maka asumsi normalitas terpenuhi atau data berada dalam distribusi normal.
- d. Pengujian normalitas data dapat juga dihitung dengan menggunakan metode *Kolmogorov Smirnov*.

Uji normalitas juga dapat dilakukan dengan cara lain yaitu dengan melihat *normal probability plot* pada output SPSS, jika nilai-nilai sebaran data terletak disekitar garis lurus diagonal maka persyaratan normalitas terpenuhi. Pengujian normalitas data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi normalitas.
- b. Jika data menyebar jauh dari garis diagonal dan tidak mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi tidak memenuhi normalitas.

3.8.2.2. Pengujian Multikolinieritas

Menurut Umar (2011:177) menyatakan bahwa “uji multikolinieritas untuk mengetahui apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Jika terjadi korelasi, terdapat masalah multikolinieritas yang harus diatasi”.

Menurut Umar (20011:140-141) menyatakan bahwa mengemukakan ada beberapa cara untuk memeriksa multikolinieritas, yaitu:

- a. Korelasi yang tinggi memberikan petunjuk adanya kolinieritas, tetapi tidak sebaliknya yakni adanya kolinieritas mengakibatkan korelasi yang tinggi. Kolinieritas dapat saja ada walau korelasi dalam keadaan rendah.

- b. Dianjurkan untuk melihat koefisien korelasi parsial. Jika R^2 sangat tinggi tetapi masing-masing r^2 parsialnya rendah memberikan petunjuk bahwa variabel-variabel bebas mempunyai korelasi yang tinggi dan paling sedikit satu diantaranya berlebihan. Tetapi dapat saja R^2 tinggi dan masing-masing r^2 juga tinggi sehingga tak ada jaminan terjadinya multikolinearitas.

3.8.2.3. Pengujian Heteroskedastisitas

“Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual suatu pengamatan ke pengamatan lain. Jika varians dari residual suatu pengamatan ke pengamatan lain tetap, disebut homoskedastisitas, sementara itu, untuk varians yang berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah tidak terjadi heteroskedastisitas” (Umar, 2011:179).

Model regresi yang baik adalah yang tidak terdapat heteroskedastisitas. Heteroskedastisitas muncul apabila kesalahan atau residual dari model yang diamati tidak memiliki *variant* yang konstan dari satu observasi ke observasi lainnya. Gejala heteroskedastisitas lebih sering dijumpai dalam data silang tempat dari pada runtun waktu. Pada asumsi ini mengharuskan bahwa nilai sisa yang merupakan variabel pengganggu pada masing-masing variabel selalu konstan atau tidak berubah.

- a. Jika terdapat pola tertentu, seperti titik-titik (*point*) yang ada membentuk suatu pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar, kemudian menyempit), maka telah terjadi heteroskedastisitas.
- b. Jika ada pola yang jelas serta titik yang melebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas (Kuncoro, 2007: 96).

Pada penelitian ini tidak menggunakan uji Autokorelasi, karena pada penelitian ini data yang digunakan adalah data dalam satu periode dan bukan merupakan data *time series*.

3.8.3. Pengujian Asumsi Dasar Regresi Linier Berganda

Menurut Kuncoro (2007:77) menyatakan bahwa “analisis regresi berganda adalah suatu metode analisa yang digunakan untuk menentukan ketepatan prediksi dari pengaruh yang terjadi antara variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y)”.

Analisis regresi ganda digunakan oleh peneliti, bila peneliti bermaksud meramalkan bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel dependen (kriterium), bila dua atau lebih variabel independen sebagai faktor prediktor dimanipulasi (dinaik turunkan nilainya).

Jadi analisis regresi ganda akan dilakukan bila jumlah variabel independennya minimal dua. (Sugiyono, 2012:277) Persamaan regresinya adalah:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + e$$

Keterangan:

Y = variabel dependen yaitu keputusan pembelian

a = konstanta

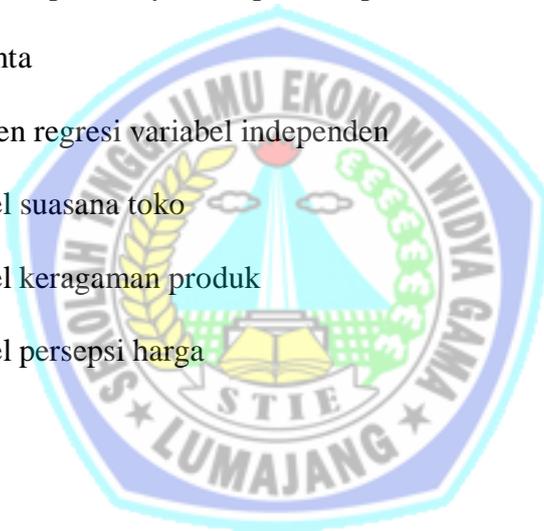
b = koefisien regresi variabel independen

X₁ = variabel suasana toko

X₂ = variabel keragaman produk

X₃ = variabel persepsi harga

e = error



3.8.4. Pengujian Hipotesis

Setelah dilakukan analisis regresi linier berganda kemudian dilakukan pengujian hipotesis yang digunakan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen (keputusan pembelian) secara parsial, simultan.

3.8.4.1. Uji t (Uji Parsial)

Menurut Lupiyoadi dan Ridho (2015:168) menyatakan bahwa: “uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas yaitu *tangible, reliability,*

responsiveness, assurance, dan empathy terhadap variabel terikat yaitu keputusan pembelian secara parsial yang diuji dengan cara signifikan”.

Adapun langkah-langkah pengujian hipotesis sebagai berikut:

a. Hipotesis pertama

H_0 : Tidak terdapat pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri dari keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan wujud (*tangibles*) yang signifikan secara parsial signifikan terhadap kepuasan pasien peserta BPJS kesehatan Puskesmas Labruk Kidul Lumajang.

H_a : Terdapat pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri dari keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan wujud (*tangibles*) yang signifikan secara parsial signifikan terhadap kepuasan pasien peserta BPJS kesehatan Puskesmas Labruk Kidul Lumajang.

b. Menentukan t_{hitung} dengan menetapkan level of signifikan dengan $\alpha = 5\%$, dan derajat kebebasan $(df)_1 = (n-k-1)$

c. Menentukan nilai t_{hitung} dengan rumus:

$$t_{hitung} = \frac{\text{koefisien } \beta}{\text{Standart Error}}$$

d. Menentukan kriteria pengujian:

Jika $-t_{tabel} > t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

Jika $-t_{tabel} \leq t_{hitung} \leq t_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

e. Membuat kesimpulan dengan membandingkan hasil t_{hitung} dengan t_{tabel}

3.8.4.2. Uji F (Uji Simultan)

Menurut Lupiyoadi dan Ridho (2015:168) “Uji F merupakan uji simultan (keseluruhan, bersama-sama) yang digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas yaitu gaya hidup, *brand trust* dan kualitas produk secara simultan terhadap variabel terikat yaitu keputusan pembelian dengan cara uji signifikan”.

Langkah-langkahnya sebagai berikut:

H_0 : tidak terdapat pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri dari keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan wujud (*tangibles*) yang signifikan secara simultan signifikan terhadap kepuasan pasien peserta BPJS kesehatan Puskesmas Labruk Kidul Lumajang.

H_a : terdapat pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri dari keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan wujud (*tangibles*) yang signifikan secara simultan signifikan terhadap kepuasan pasien peserta BPJS kesehatan Puskesmas Labruk Kidul Lumajang.

Adapun kriteria pengujiannya adalah:

Jika $F_{hitung} \geq F_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

3.8.5. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien Determinasi (R^2) dimaksudkan untuk mengetahui tingkat ketepatan yang paling baik dalam analisa regresi, hal ini ditunjukkan oleh besarnya koefisien determinasi (R^2) antara 0 (nol) sampai dengan 1 (satu).

Menurut Santoso (2012:355) menyatakan bahwa “untuk melihat koefisien determinasi pada regresi linier berganda adalah dengan menggunakan nilai *R Square*. Dari koefisien determinasi (R^2) ini dapat diperoleh suatu nilai untuk mengukur besarnya sumbangan dari beberapa variabel X terhadap variasi naik turunnya variabel Y yang biasanya dinyatakan dalam prosentase”.

