

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Gambaran Umum Tempat Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di instalasi rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah Hadji Boejasin Pelayari, Kabupaten Tanah Laut, Kalimantan Selatan yang berada di Jalan Ahmad Yani. Km. 68, Kelurahan Sarang Halang Kecamatan Pelayari. RSUD Hadji Boejasin ialah Rumah Sakit Umum tipe C.

#### **3.2 Jenis Penelitian/Rancangan Penelitian**

Rancangan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif survei. Studi deskriptif dilakukan untuk mengetahui dan menjelaskan karakteristik variabel yang diteliti dari suatu situasi, yang melibatkan pengumpulan data jenis kuantitatif. Penelitian survei adalah sebuah cara untuk mengumpulkan informasi dari atau tentang orang-orang untuk mendeskripsikan, membandingkan, atau menjelaskan pengetahuan, sikap, dan perilaku mereka. Atau dapat dikatakan bahwa survei ialah penelitian yang mengambil sampel dari satu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data yang pokok (Masri Singarimbun, 1989). Survei dapat dilakukan satu waktu atau berkelanjutan sehingga membuat peneliti dapat mengobservasi perubahan dari waktu ke waktu

### **3.3 Lokasi dan Waktu Penelitian**

Lokasi penelitian ini adalah di Instalasi Rawat Jalan RSUD Hadji Boejasin Pelaihari Kabupaten Tanah Laut Provinsi Kalimantan Selatan. Penelitian dilaksanakan selama 2 (dua) bulan, yaitu pada bulan April dan Mei 2024.

### **3.4 Populasi dan Sampel**

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2017). Dalam penelitian ini, populasi mengacu pada pasien yang telah mendapatkan pelayanan atau tindakan di bagian instalasi rawat jalan dengan jumlah populasi dalam 1 bulan yang tidak dapat ditentukan.

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini ialah dengan *Non Probability Sampling*. Teknik *non probability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel (Sugiyono, 2017).

Jenis *teknik non probability sampling* yang digunakan adalah teknik *purposive sampling*, teknik *purposive sampling* adalah penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Teknik ini bisa diartikan sebagai suatu proses pengambilan sampel dengan sebelumnya menentukan jumlah sampel yang akan diambil, baru kemudian dilakukan pemilihan sampel dengan tujuan

tertentu, dengan syarat tidak menyimpang dari kriteria sampel yang ditetapkan (Sugiyono, 2017). Adapun kriteria inklusi dan eksklusi dalam penelitian ini yaitu:

Kriteria inklusi:

1. Pasien yang berusia produktif yakni, 17-65 Tahun;
2. Pasien rawat jalan di poliklinik apa saja / yang pernah berobat di rawat jalan poliklinik apa saja;
3. Dapat berkomunikasi dengan baik;
4. Mempunyai Handphone Android/Ios.

Kriteria eksklusi:

1. Pasien yang tidak bersedia menjadi responden;
2. Pasien yang tidak mendapatkan tindakan atau pelayanan;
3. Pasien yang tidak mempunyai Handphone Android/Ios.

Dalam menentukan sampel pada penelitian ini digunakan rumus menurut Rao Purba (1996) dalam (Rahmi Lisdeni, 2020), yaitu:

$$n = Z^2 / 4(Moe)^2$$

Keterangan:

n = Jumlah sampel

Z = Tingkat distribusi normal pada taraf signifikan 5% = 1,96

Moe = *Margin of Error Max*, yaitu tingkat kesalahan maksimal pengambilan sampel yang masih dapat di toleransi atau diinginkan.

Dengan menggunakan *margin of error max* sebesar 10%, maka jumlah sampel yang dapat diambil sebesar:

$$= 1,96^2 / 4(0,1)^2$$

$$= 96,04 \text{ dibulatkan menjadi } 96.$$

Jadi, jumlah responden dalam penelitian ini adalah 96 responden.

### 3.5 Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek, organisasi, atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2016). Variabel dalam penelitian ini terdiri dari variabel *independen* (variabel bebas) dan variabel *dependen* (variabel terikat).

#### 1) Variabel *Independent* (Variabel Bebas)

Variabel yang sering disebut sebagai variabel stimulus, prediktor, *antecedent*. Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel terikat (Sugiyono, 2016). Variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini adalah *word of mouth*. *Word of mouth* (Wom) ialah komunikasi yang terjalin secara pribadi antar individu atau lebih, sehingga *word of mouth* memainkan peran yang penting dalam perkembangan bisnis (Wuda, 2017).

#### 2) Variabel *Dependent* (Variabel Terikat)

Variabel *dependent* atau terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas (Sugiyono, 2016). Variabel terikat yang digunakan dalam penelitian ini yaitu :

1. Citra Rumah Sakit

Citra rumah sakit adalah adalah persepsi individu atau masyarakat terhadap perilaku sebuah rumah sakit dan perilaku individu yang ada di dalam rumah sakit tersebut berdasarkan pengalaman yang diperoleh dan diingatnya setelah mengalami pelayanan, kualitas pelayanan, dan lain-lain.

2. Loyalitas Pasien

Loyalitas pasien adalah suatu komitmen yang di tunjukan dengan sikap yang di (Pakpahan, 2021) dalamnya terdapat kemauan untuk menggunakan jasa pelayanan kesehatan, kemauan untuk menyatakan hal-hal yang positif dan merekomendasikannya kepada orang lain serta komitmen untuk tetap menggunakan jasa pelayanan tersebut (Fanny sukmasari, 2018).

### **3.6 Definisi Operasional**

Dikutip dari buku *Metodologi Penelitian Ilmiah* oleh Pakpahan, *et al.* (2021), definisi operasional variabel adalah pengertian variabel (yang diungkapkan dalam definisi konsep) tersebut, secara operasional, secara praktik, secara nyata dalam lingkup objek penelitian atau objek yang diteliti.

Definisi operasional variabel dalam penelitian ini sebagai dasar dalam penyusunan kuesioner secara rinci diuraikan berikut ini :

Tabel 3. 1 Definisi Operasional

Variabel	Definisi	Indikator	Pengukuran	Interpretasi
<i>Word of Mouth</i> (X)	Salah satu teknik pemasaran inbound terefektif guna menarik pelanggan. Teknik yang satu ini pada dasarnya berfokus memberikan pelayanan sebaik mungkin kepada konsumen. Jika puas, diharapkan juga agar konsumen dapat menyebarkan testimoni ke orang lain. (Pelupessy <i>et al.</i> , 2023)	1. <i>Positive story</i> , ialah menceritakan informasi yang positif. 2. <i>Recommendation</i> , merupakan kegiatan merekomendasikan sesuatu kepada orang lain. 3. <i>Invitation</i> , yaitu kesediaan seseorang untuk membagikan pengalamannya tentang suatu tempat. (Chandra, 2022)	Skala Likert	15% – 24% = Sangat Tidak Baik 25% – 37% = Tidak Baik 38% – 50% = Cukup Baik 51% – 63% = Baik 64% – 75% = Sangat Baik (Rakhmat, 2013)
Citra Rumah Sakit (Y <sub>1</sub> )	Kesan masyarakat terhadap perusahaan berdasarkan pengetahuan dan pengalamannya. Kesan yang didapat mungkin berbeda-beda sesuai dengan pengetahuan dan pengalaman pribadi masing-masing orang. (Suwatno, 2020)	1. <i>Cognitive</i> , yaitu sesuatu yang diketahui tentang tempat tersebut. 2. <i>Affective</i> , adalah penilaian seseorang terhadap tempat tersebut. 3. <i>Conative</i> , ialah perilaku individu terhadap tempat tersebut. (Agapito <i>et al.</i> , 2013).	Skala Likert	15% – 24% = Sangat Tidak Baik 25% – 37% = Tidak Baik 38% – 50% = Cukup Baik 51% – 63% = Baik 64% – 75% = Sangat Baik (Rakhmat, 2013)

Loyalitas Pasien (Y <sub>2</sub> )	Suatu komitmen yang ditunjukkan dengan sikap yang didalamnya terdapat kemauan untuk menggunakan jasa pelayanan kesehatan, kemauan untuk menyatakan hal-hal yang positif dan merekomendasikannya kepada orang lain serta komitmen untuk tetap menggunakan jasa pelayanan tersebut. (Sukmasari, 2018)	1. <i>Repeat</i> , Kesetiaan terhadap penggunaan jasa pelayanan kesehatan 2. <i>Retention</i> , Ketidakpedulian terhadap pengaruh yang negatif mengenai fasilitas layanan kesehatan. 3. <i>Referrals</i> , Mereferensikan secara total resistensi perusahaan. (Kotler & Keller, 2016)	Skala Likert	4% - 10% = Tidak Baik 11% - 15% = Sedang 15% - 20% = Baik (Rakhmat, 2013)
------------------------------------	---	---	--------------	--

Sumber: Diolah Peneliti (2023)

### 3.7 Teknik Pengumpulan Data

#### 3.7.1 Data Primer

Teknik yang digunakan untuk pengumpulan data primer dalam penelitian ini adalah kuesioner. Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab (Sugiyono, 2016). Dalam penelitian ini, peneliti akan mengajukan sebuah surat permohonan menjadi responden kepada pasien di instalasi rawat jalan RSUD Hadji Boejasin dan setelah responden menyetujui dan menandatangani permohonan tersebut, peneliti akan memberikan kuesioner. Kuesioner variabel “*word of mouth marketing* dan citra rumah sakit” merupakan adopsi dari penelitian sebelumnya oleh Rahman, *et al* (2023). Sedangkan kuesioner variabel “loyalitas pasien” merupakan adopsi dari penelitian Muhammad Kahirun Ni’am (2021). Dengan uji validitas dan uji realibilitas terlampir.

Kuesioner ini berupa pernyataan yang akan dijawab dengan menggunakan skala likert dalam bentuk *checklist* yang terdiri dari sejumlah pernyataan yang terdiri atas 3 indikator dari variabel *Word of Mouth Marketing*, 3 indikator dari variabel Citra Rumah Sakit, dan 3 indikator dari variabel Loyalitas pasien, dengan jumlah 21 item pernyataan di mana setiap item pernyataan disediakan dalam 5 kategori jawaban yaitu:

Tabel 3. 2 Skala Likert

<b>Jawaban</b>	<b>Skor/Nilai</b>
SS (Sangat Setuju)	5
S (Setuju)	4
CS (Cukup Setuju)	3
TS (Tidak Setuju)	2
STS (Sangat Tidak Setuju)	1

### 3.7.2 Data Sekunder

Data sekunder dalam penelitian ini ialah data yang diambil dari instalasi rawat jalan. Selain itu, data sekunder dalam penelitian ini juga didapat dari referensi seperti artikel, jurnal, buku, dan penelitian terdahulu.

### 3.8 Prosedur Penelitian

Prosedur penelitian yang digunakan adalah metode survei. Langkah-langkah yang ditempuh dalam pelaksanaan survei terdapat tujuh tahap, yaitu:

- 1) Merumuskan masalah penelitian dan menentukan tujuan;
- 2) Menentukan konsep dan hipotesis serta menggali kepustakaan;
- 3) Pembuatan kuesioner;

- 4) Izin;
- 5) Pengambilan sampel;
- 6) Pekerjaan lapangan;
- 7) Pengolahan data;
- 8) Analisis dan pelaporan.

### **3.9 Pengolahan Data**

Menurut Kristanto (2018) Pengolahan data merupakan waktu yang digunakan untuk menggambarkan perubahan bentuk data menjadi informasi yang memiliki kegunaan. Pengolahan data dalam penelitian ini dilakukan dengan tahapan sebagai berikut:

- a. Penyuntingan data (*Editing*), langkah ini bertujuan untuk memperoleh data yang baik agar diperoleh informasi yang benar. Kegiatan yang dilakukan dengan melihat dan memeriksa apakah semua jawaban telah terisi.
- b. Pengkodean (*Coding*), pemberian kode agar proses pengolahan data lebih mudah, pengkodean didasari pada jawaban yang diberi skor atau nilai tertentu.
- c. Memasukkan data (*Data entry*), yakni mengisi kolom-kolom atau kotak-kotak lembar kode atau kartu kode sesuai dengan jawaban masing-masing pertanyaan.
- d. *Cleaning*, yaitu tahapan kegiatan pengecekan kembali data yang sudah di entry dan melakukan koreksi bila terdapat kesalahan.

- e. Tabulasi ( *Tabulating* ), yaitu tahapan kegiatan pengorganisasian data sedemikian rupa agar dengan mudah dapat dijumlah, disusun, dan ditata untuk disajikan dan dianalisis.

### **3.10 Analisa Data**

Data yang sudah diolah kemudian dianalisis, sehingga hasil analisis dapat digunakan sebagai bahan pengambilan keputusan (Notoatmodjo, 2018). Adapun teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini, dilakukan dengan beberapa cara yaitu:

#### **1. Uji Validitas**

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Sebuah instrumen atau kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada instrumen atau kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Ghozali, 2013). Uji signifikansi dilakukan dengan cara membandingkan nilai  $r$  hitung dengan nilai  $r$  tabel. Di dalam menentukan layak dan tidaknya suatu item yang akan digunakan, biasanya dilakukan uji signifikansi koefisien korelasi pada taraf signifikansi 0,05 yang artinya suatu item dianggap valid jika berkorelasi signifikan terhadap skor total. Jika  $r$  hitung lebih besar dari  $r$  tabel dan nilai positif maka butir atau pertanyaan atau variabel tersebut dinyatakan valid. Sebaliknya, jika  $r$  hitung lebih kecil dari  $r$  tabel, maka butir atau pertanyaan atau variabel tersebut dinyatakan tidak valid. Pengujian validitas dalam penelitian ini dilakukan oleh 30

sampel dengan bantuan komputer menggunakan program IBM SPSS Versi 27.0.

## 2. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas sebenarnya adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Ghozali, 2013). Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur konsistensi hasil pengukuran dari kuesioner dalam penggunaan yang berulang. Jawaban responden terhadap pertanyaan dikatakan reliabel jika masing-masing pertanyaan dijawab secara konsisten atau jawaban tidak boleh acak. Perhitungan reliabilitas formulasi Cronbach Alpha ini dilakukan dengan bantuan program IBM SPSS versi 27.0. Adapun kriteria perhitungan reliabilitas menggunakan *Alpha Cronbach* yakni:

Tabel 3. 3 Tingkat Reliabilitas

<b>Range nilai Alpha Cronbach</b>	<b>Tingkat reliabilitas</b>
<b>0,00 – 0,20</b>	Kurang Reliabel
<b>0,201 – 0,40</b>	Agak Reliabel
<b>0,401 – 0,60</b>	Cukup Reliabel
<b>0,601 – 0,80</b>	Reliabel
<b>0,801 – 1,00</b>	Sangat Reliabel

Sumber: Ristianti & Fathurrochman (2020)

## 3. Analisis Univariat

Analisis univariat berfungsi untuk meringkas kumpulan data hasil pengukuran sedemikian rupa sehingga kumpulan data tersebut berubah menjadi informasi yang berguna, dan pengolahan datanya hanya satu

variabel saja. Analisa statistik deskriptif dilakukan masing-masing variabel yang diteliti (Notoadmodjo, 2018). Pada penelitian ini, analisa statistik deskriptif akan menggambarkan frekuensi dan persentase dari variabel *word of mouth marketing*, variabel citra rumah sakit dan variabel loyalitas pasien. Dalam univariat, adapun perhitungan yang dipakai ialah sebagai berikut:

#### 4. Analisis Bivariat

Analisis bivariat dalam penelitian ini, dilakukan menggunakan analisa *Crosstab* atau Tabulasi silang. *Crosstab* merupakan metode Analisa kategori data yang digunakan untuk mentabulasikan beberapa variabel yang berbeda ke dalam suatu matriks. Tabel yang dianalisis di sini adalah hubung antara variabel dalam baris dengan variabel dalam kolom. Analisis *crosstab* memungkinkan penggunaan yang menyilangkan data pada variabel satu dengan variabel lainnya. Analisis *crosstab* dapat dilakukan pada variabel yang berbentuk ordinal atau nominal (Ghozali, 2013). Dalam melakukan analisis *crosstab* hal penting yang harus dilakukan adalah menentukan letak variabel dependen dan independen. *Crosstabs* biasanya digunakan untuk mendeskripsi data dalam bentuk 2 (dua) variabel (tabel silang) secara keseluruhan (Isnaini, 2011).

#### 5. Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh dari variabel independen terhadap variable

dependen. Pengujian ini dilakukan dengan cara analisis jalur (path analysis) atas model yang telah dibuat, sehingga dapat diketahui hasil analisis jalur dalam satu kali analisis regresi. Pengujian hipotesis ini menggunakan software WarpPLS versi 7.0. Adapun alat yang digunakan dalam menguji hipotesis ini ialah sebagai berikut:

1) *Path Coefficient*

Hasil dari pengujian pengaruh signifikan atau tidak signifikan dapat dilihat dari besarnya nilai *pvalue* pada *output path coefficient*. Dengan melihat tingkat signifikansi pada *path coefficient* dapat diketahui apakah hasil tersebut berpengaruh signifikan atau tidak dengan kriteria penilaiannya jika nilai *pvalue* < 0,05 maka pengaruhnya signifikan atau  $H_1$  &  $H_2$  diterima dan jika *pvalue* > 0,05 maka pengaruhnya tidak signifikan atau  $H_1$  &  $H_2$  ditolak (Hair Jr, 2017). Sedangkan estimasi nilai *path coefficient* berguna untuk menguji kekuatan pengaruh antar variabel dan menjelaskan kekuatan hubungan antar variabel dengan kriteria penilaian jika pengaruh tersebut memiliki antara -1 dan 1. Nilai antara 0 dan 1 dapat dinyatakan positif, sedangkan nilai antara -1 dan 0 dapat dinyatakan negatif (Ghozali, 2013).

2) *R Square (R<sup>2</sup>) / Koefisien Determinasi*

Alat pengujian ini disebut juga dengan koefisien determinasi yang digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independent terhadap variabel dependen dengan kriteria penilaian

Menurut Chin (1998), nilai *R-Square* dikategorikan kuat jika lebih dari 0,67, moderat jika lebih dari 0,33 tetapi lebih rendah dari 0,67, dan lemah jika lebih dari 0,19 tetapi lebih rendah dari 0,33.

### 3) *Effect Size*

Effect Size merupakan ukuran mengenai besarnya efek suatu variabel pada variabel lain, besarnya perbedaan maupun hubungan, yang bebas dari pengaruh besarnya sampel (Santoso, 2010). Cohen (1988) memberikan acuan mengenai besarnya effect size yaitu Nilai  $f^2$  0.02 (pengaruh kecil), 0.15 (pengaruh sedang) dan 0.35 (pengaruh besar) merupakan interpretasi dari besarnya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

## 3.11 Etika Penelitian

Etika penelitian adalah suatu pedoman etika yang berlaku untuk setiap kegiatan penelitian yang melibatkan antara pihak peneliti, pihak yang diteliti (subjek peneliti) dan masyarakat yang akan memperoleh dampak hasil penelitian tersebut (Notoatmodjo, 2018). Etika penelitian memiliki berbagai macam prinsip, namun terdapat empat prinsip utama yang harus dipahami, antara lain:

### 1) Menghormati harkat dan martabat manusia (*respect for human dignity*).

Peneliti perlu mempertimbangkan hak-hak subjek dan bebas dari paksaan untuk berpartisipasi dalam kegiatan penelitian (*autonomy*). Beberapa tindakan yang terkait dengan prinsip menghormati harkat dan martabat manusia yaitu peneliti mempersiapkan formulir persetujuan subjek

*(informed consent)*. Sebelum penelitian dilakukan peneliti akan memberikan *informed consent* atas kesediaannya menjadi partisipan.

- 2) Menghormati privasi dan kerahasiaan subjek penelitian (*respect for privacy and confidentiality*).

Setiap manusia memiliki hak-hak dasar individu termasuk privasi dan kebebasan individu. Peneliti tidak boleh menampilkan informasi mengenai identitas baik nama maupun alamat asal subjek dalam kuesioner untuk menjaga anonimitas dan kerahasiaan identitas subjek. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan inisial (koding). Untuk menjaga kerahasiaan data partisipan peneliti menggunakan inisial untuk identitas partisipan serta menjaga identitas asli partisipan untuk tidak disebarluaskan ke publik.

- 3) Keadilan dan inklusivitas (*respect for justice and inclusiveness*).

Untuk memenuhi prinsip keterbukaan, penelitian dilakukan secara jujur, hati-hati, profesional, berperikemanusiaan, kecermatan, psikologis serta perasaan religius subjek penelitian. Peneliti mempertimbangkan aspek keadilan gender dan hak subjek untuk mendapatkan perlakuan yang sama baik sebelum, selama, maupun sesudah berpartisipasi dalam penelitian. Dalam penelitian ini peneliti akan memberikan perlakuan yang sama kepada semua partisipan tanpa membedakan jenis kelamin, suku, profesi, dan agama.

- 4) Memperhitungkan manfaat dan kerugian yang ditimbulkan (*balancing harms and benefits*). Peneliti melaksanakan penelitian sesuai dengan

prosedur penelitian guna mendapatkan hasil yang bermanfaat semaksimal mungkin bagi subjek penelitian dan dapat digeneralisir di tingkat populasi. Peneliti menguji etik di Universitas Sari Mulia Banjarmasin.