

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Metode kuantitatif kausal/asosiatif digunakan dalam penelitian ini. Penelitian asosiatif dapat menemukan hubungan sebab-akibat antara variabel independen dan variabel dependen, menurut Sugiyono (2023:37). Variabel dalam penelitian ini adalah kualitas produk (X1), kualitas pelayanan (X2), kepuasan pasien Erha Clinic Batam (Z), dan kesetiaan pasien Erha Clinic Batam (Y).

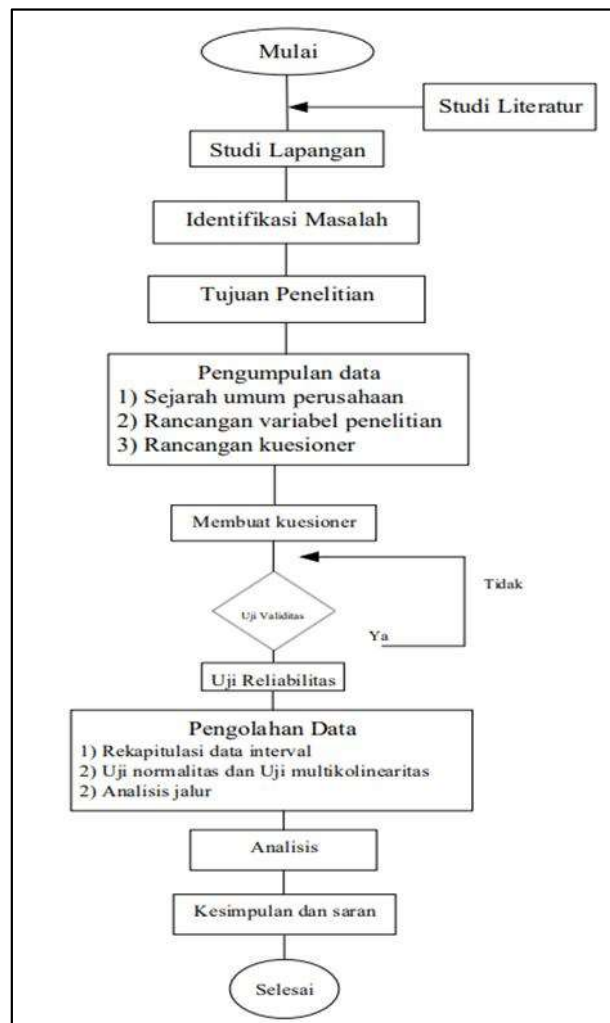
3.2 Sifat Penelitian

Dengan merujuk pada studi sebelumnya dan menggunakan instrumen yang sesuai dengan variabel yang dibahas dalam penelitian ini, maka penelitian ini melibatkan sistem reproduksi. Pendekatan kuantitatif dalam penelitian sistem reproduksi memberikan dasar untuk generalisasi statistik, identifikasi tren, dan mengukur dampak intervensi atau perubahan pada variabel-variabel yang relevan. Metode analisis statistik seperti regresi, uji hipotesis, dan pengolahan data kuantitatif lainnya dapat memberikan wawasan yang lebih mendalam ke dalam kompleksitas sistem reproduksi. Studi ini menggunakan variabel yang sama dengan beberapa penelitian sebelumnya, hanya saja subjek dan periode waktu penelitian berbeda dengan studi sebelumnya.

3.3 Lokasi dan Tahapan Penelitian

Klinik Erha Batam berada di Jl. Gajah Mada, Ruko Rafflesia Blok H 1-2, Kelurahan Teluk Tering, Kota Batam, Kepulauan Riau. Ini adalah subjek penelitian

ini. Fokus dan tahapan penelitian ini adalah kualitas produk dan layanan sebagai variabel independen yang memengaruhi, kepuasan pasien sebagai variabel mediasi, dan loyalitas pasien sebagai variabel dependen yang memengaruhi. Berikut adalah tahapan penelitian ini.



Gambar 3.1 Tahapan Penelitian

3.4 Populasi dan Sampel

3.4.1 Populasi

Sugiyono (2023:80) berpendapat populasi adalah area generalisasi yang mencakup objek atau subjek dengan kualitas dan karakteristik tertentu yang telah dipilih oleh peneliti untuk dipelajari. Populasi adalah kumpulan objek yang dipilih berdasarkan kriteria tertentu, termasuk individu, arsip, atau entitas lain yang terkait dengan penelitian. Sasaran populasi adalah tujuan utama penelitian ini. Penentuan populasi adalah langkah penting dalam penelitian karena populasi dapat memberikan data dan informasi penting untuk keberhasilan analisis. Dalam konteks penelitian ini populasi adalah semua pasien Erha Clinic Batam yang melakukan perawatan, pembelian produk, konsultasi, dan treatment dalam rentang waktu penelitian.

3.4.2 Sample

Sugiyono (2023:81) menyatakan bahwa kualitas dan kuantitas populasi merupakan komponen sampel. Jika populasi terlalu besar dan tidak cukup dana, tenaga, atau waktu untuk mengambil sampel, peneliti dapat memilih untuk mengambil sampel dari populasi tersebut sebagai representasi. Sampel dalam penelitian ini adalah 100 pasien Erha Clinic yang telah melakukan perawatan, pembelian produk, konsultasi, dan treatment lebih dari 2x dalam rentang waktu penelitian.

3.4.3 Teknik Pengambilan Sampel

Menurut Sugiyono (2023:81) metode pengambilan sampel purposive adalah

metode pengambilan sampel yang didasarkan pada pertimbangan khusus. Sampel ini digunakan dalam penelitian ini. Tujuannya adalah untuk mengumpulkan sampel dari populasi yang memiliki peluang yang berbeda (pertimbangan khusus). Karena sampel tertentu tidak memenuhi kebutuhan penulis, maka peneliti menggunakan teknik pertimbangan khusus dengan menetapkan responden sampel hanya dari orang-orang yang tinggal di Batam dan telah menggunakan produk, perawatan, konsultasi, dan treatment dari Erha Clinic Batam setidaknya dua kali dalam rentang waktu penelitian. Peneliti penelitian ini menggunakan metode rumus Ridwan dan Akdon dalam Yulinar (2023:81) dalam menentukan sampel pada penelitian ini.

Menghitung jumlah sampel (n), formulanya:

$$n = \frac{Z^2}{4(Moe)^2} \quad \text{Rumus 3.1 Sampel}$$

n = jumlah sampel,

Z = tingkat signifikansi (tingkat kepercayaan 95%, Z 1,96), dan

Moe = tingkat kesalahan (tingkat kesalahan maksimal 10%). Alasan yang mendasari penentuan taraf kesalahan 10% adalah waktu, tenaga yang tersedia, dan ukuran sampel. Semakin kecil tingkat kesalahan maka peneliti akan membutuhkan data yang semakin besar. Sebaliknya semakin besar tingkat kesalahan maka peneliti akan membutuhkan data yang semakin kecil. Setelah menentukan jumlah sampel, selanjutnya akan dipilih sampel secara random.

Dengan rumus ini, peneliti dapat menghitung ukuran sampel yang dibutuhkan untuk penelitian dengan tingkat kepercayaan 95% dan tingkat kesalahan maksimum 10%.

$$n = \frac{1.96^2}{4(10\%)^2} = 96.04$$

Hasil perhitungan sampel di atas menunjukkan bahwa jumlah sampel untuk penelitian ini adalah 96,04 sampel. Karena jumlah sampel tidak dapat dihitung dalam bentuk decimal, peneliti membulatkan jumlah sampel menjadi 100 sampel untuk mempermudah proses penelitian.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

3.5.1 Jenis dan Sumber Data

1. Data Primer

Data yang dikumpulkan secara langsung oleh peneliti disebut dengan data primer (Sugiyono, 2023:213). Dalam penelitian ini, responden menerima angket yang dibagikan. Responden diminta untuk memberikan jawaban secara sistematis, menggunakan opsi jawaban yang tersedia. Setiap peserta memilih jawaban yang mereka anggap paling sesuai. Hasil observasi kuesioner langsung dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 responden pasien Erha Clinic Batam.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah jenis data yang dikumpulkan secara tidak langsung oleh peneliti, seperti yang dinyatakan oleh (Sugiyono, 2023:213). Data jenis ini biasanya berupa dokumen atau diperoleh dari sumber lain, seperti orang lain,

buku, jurnal, dan penelitian sebelumnya.

3.5.2 Metode Pengumpulan Data

Peneliti melakukan dua cara dalam melakukan pengumpulan data pada penelitian ini, yaitu :

1. Kuisisioner

Sugiyono (2023:199) mengatakan pengumpulan data dengan memberikan beberapa pernyataan secara langsung kepada responden disebut kuisisioner. Peneliti melakukan pengamatan langsung di Erha Clinic Batam, langkah ini bertujuan agar penyebaran kuisisioner dapat didistribusikan dengan baik sehingga menghasilkan kuisisioner yang valid dan dapat diandalkan. Adapun skala pengukuran kuisisioner menggunakan skala likert.

Tabel 3.1 Skala Likert

Keterangan	Sangat Setuju (SS)	Setuju (S)	Netral (N)	Tidak Setuju (TS)	Sangat Tidak Setuju (STS)
Nilai	5	4	3	2	1

Sumber: (Sugiyono, 2019:142)

2. Studi pustaka

Studi pustaka berfungsi sebagai wadah untuk meninjau dan mengumpulkan informasi yang diatur serta dikutip dari sumber-sumber tertulis, seperti buku dan literatur terkait. Studi pustaka ini mencakup data-data yang berkaitan dengan topik penelitian, seperti proposal kualitas produk, sikap konsumen, dan ketergantungan pada pendapat yang tetap relevan. Adapun Informasi yang

dapat diperoleh melalui studi pustaka adalah sebagai landasan teoritis guna membimbing peneliti agar tetap pada fokus penelitian yang sedang berlangsung (Sugiyono, 2023:291).

3.6 Operasional Variabel

3.6.1 Variabel Independen

Kualitas layanan dan produk dianggap sebagai faktor independen. Sugiyono (2023:39) menyatakan bahwa variabel independen adalah variabel yang dianggap sebagai penyebab atau faktor yang mempengaruhi variabel lain (variabel dependen). Variabel independen juga disebut sebagai variabel stimulus, predictor, atau antecedent. Istilah "variabel stimulus" mengacu pada variabel yang merangsang atau merespons perubahan pada variabel lain, dan "prediksi" mengacu pada kemampuan variabel ini untuk meramalkan atau memprediksi variabel dependen.

3.6.2 Variabel Dependen

Menurut Sugiyono (2023:40) variabel dependen adalah yang dipengaruhi oleh variabel lain. "Loyalitas pasien" adalah variabel dependen yang digunakan dalam penelitian di Erha Clinic Batam. Ini menunjukkan bahwa loyalitas pasien adalah hasil atau respons dari variabel lain yang diukur dalam penelitian ini. Dengan mengidentifikasi loyalitas pasien sebagai variabel dependen, penelitian di Erha Clinic Batam akan menyelidiki hubungan antara faktor tertentu (variabel independen) dan sejauh mana loyalitas pasien terhadap klinik tersebut. Analisis statistik dan model penelitian yang digunakan dapat memberikan gambaran lebih lanjut tentang loyalitas pasien.

3.6.3 Variabel Intervening

Secara teoritis, variabel intervening mempengaruhi hubungan tidak langsung yang tidak dapat diamati secara langsung karena berfungsi sebagai perantara yang menghubungkan variabel independen dan dependen. Variabel ini mempengaruhi variabel dependen secara tidak langsung, menurut Sugiyono (2023:40). Variabel intervening dalam penelitian ini adalah kepuasan pasien di Erha Clinic Batam.

3.7 Metode Analisis Data

Selanjutnya, penelitian ini menganalisis data yang dikumpulkan dari responden dan sumber lainnya. Untuk melakukan analisis, model Persamaan Struktural (SEM) digunakan bersama dengan metode Partial Least Square (PLS). SEM adalah metode statistik yang memiliki kemampuan untuk mengevaluasi dan mengukur hubungan antara variabel-variabel konsep dalam suatu model. Penggunaan SEM dan PLS mencerminkan pendekatan analisis yang canggih dan dapat memberikan wawasan mendalam tentang hubungan antar variabel dalam kerangka konseptual penelitian. Metode ini sering digunakan dalam penelitian yang melibatkan model konseptual yang rumit dan memerlukan pengujian statistik yang kuat untuk mendukung temuan.

3.7.1 Analisis *Structural Equation Modeling* (SEM)

Persamaan permodelan persamaan struktur (SEM) digunakan sebagai metode pengolahan data.. Analisis SEM atau juga yang dikenal sebagai analisis jalur adalah evolusi dari analisis jalur yang memungkinkan penentuan hubungan kausalitas antara variabel eksogen dan endogen dengan lebih akurat (Duryadi, 2021:60). Analisis SEM mampu mengidentifikasi hubungan kausalitas variabel atau konstruk yang diamati, baik

langsung maupun tidak langsung, SEM juga dapat menemukan bagian-bagian yang berkontribusi pada pembentukan konstruksi. Oleh karena itu, pemahaman tentang hubungan kausalitas antara variabel atau konstruk dalam penelitian diperjelas dengan SEM.

3.7.2 Evaluasi Model Pengukuran (*Outer Model*)

Validitas dan reliabilitas adalah uji yang digunakan untuk mengevaluasi model luar setiap variabel. Tujuan utama dari uji ini adalah untuk menilai sejauh mana setiap variabel dalam model dapat dianggap valid dan dapat diandalkan. Proses pengujian luar model dapat dilakukan melalui beberapa langkah berikut:

a. *Convergent validity*

Kesesuaian validitas dapat digunakan untuk melihat bagaimana korelasi antara skor indikator dan variabelnya berjalan. Nilai *outer loading* atau *loading faktor* digunakan untuk mengevaluasi validitas *convergent*, indikator dianggap valid jika nilai *loading factor* $> 0,7$ (Duryadi, 2021:61).

b. *Discriminant Validity*

Validitas perbedaan pada penelitian ini diuji dengan melihat cross loading untuk melihat nilai konstruk setiap variabel. Menurut Duryadi (2021:61) metode validitas diskriminasi menggunakan indikator refleksif untuk menguji validitas diskriminasi. Nilai cross loading dianggap valid jika lebih besar atau sama dengan 0,7.

c. *Composite Reliability*

Nilai Reliabilitas Komposisi mengukur reliabilitas aktual suatu konstruk;

nilainya melebihi 0,7 dianggap reliabel (Duryadi, 2021:61). Nilai Reliabilitas AVE untuk mengukur reliabilitas aktual suatu konstruk nilainya melebihi 0,5 untuk dianggap reliabel (Duryadi, 2021:61). *Cronbach Alpha*

Nilai aktual reliabilitas cronbach dikatakan reliabel jika melebihi 0,7 (Duryadi, 2021:61).

3.7.3 Evaluasi Model Struktural (*Inner Model*)

Menurut teori substantif penelitian, pengujian inner model membahas bagaimana variabel laten berhubungan satu sama lain. Inner model dapat dianggap sebagai representasi khusus dari hubungan ini. Evaluasi model struktural melibatkan beberapa uji yang dapat membantu memahami dan menguji kecocokan model tersebut. Beberapa teknik yang digunakan untuk menguji model struktural melibatkan:

a. *R-Square (R²)*

Saat melakukan penilaian R persegi, nilai variabel endogen menunjukkan kekuatan prediksi model struktural. Nilai R persegi 0,75, 0,50, dan 0,25 menunjukkan model yang kuat, moderat, atau lemah. Akibatnya, menurut Duryadi (2021:62), model prediksi dan penelitian yang diusulkan memiliki nilai R persegi yang lebih besar.

b. *Q² Predictive Relevance*

Menurut Duryadi (2021:62), kita dapat menggunakan koefisien determinasi total atau relevansi prediktor Q² dalam analisis jalur untuk mengetahui efektifitas yang dihasilkan oleh suatu model. Konsep ini sebanding dengan konsep R-square pada regresi. Jika nilai Q² di bawah 0, itu menunjukkan bahwa model memiliki relevansi prediktor yang rendah, sedangkan jika nilai Q² di atas 0, itu menunjukkan bahwa

model memiliki relevansi prediktor yang tinggi (Duryadi, 2021:62).

c. *Quality Index*

Gof indeks menurut Duryadi (2021:65) untuk menilai model struktural dan pengukuran. Ini juga memberikan ukuran sederhana untuk prediksi keseluruhan model. Untuk menilai goodness of fit, model PLS path dapat menemukan kriteria optimasi global. Menurut Duryadi (2021:62) tentang penggunaan nilai GoF sebagai berikut 0,10 (kecil), 0,25 (tengah), dan 0,36 (besar).

d. *Effect Size (f²)*

Jika ada hubungan yang signifikan antara variabel-variabel tersebut, uji ini digunakan. Selain itu, peneliti harus menggunakan ukuran efek (f-segi empat) untuk menilai luasnya dampak antara variabel. Sebagai pedoman, nilai f persegi panjang 0,02, 0,15, dan 0,35 menunjukkan efek lemah, sedang, dan kuat. Nilai f persegi panjang di bawah 0,02 dapat diabaikan atau tidak menunjukkan efek yang signifikan (Duryadi, 2021:66)

3.7.4 Uji Hipotesis

Berikutnya, penelitian ini akan menggunakan metode bootstrapping untuk mengevaluasi hasilnya. Uji T-test akan digunakan untuk melakukannya. Dengan menggunakan metode ini, tujuan adalah untuk memungkinkan data yang terdistribusi berlaku secara independen tanpa mempertimbangkan asumsi distribusi normal dan tanpa memerlukan sampel yang besar, yaitu setidaknya tiga puluh sampel. Studi ini akan menguji hipotesis secara langsung dan tidak langsung.

1. Pengujian hipotesis secara langsung

Untuk mengetahui tingkat signifikansi pengujian setiap variabel secara langsung antara variabel independen dan variabel dependen, nilai koefisien jalur digunakan. Untuk menguji hipotesis dua arah (*two-tailed*) dan satu arah (*one-tailed*), nilai t-statistik yang diharapkan harus lebih dari 1,660, pada tingkat signifikansi alfa 5%. Nilai t-statistik ini dihitung dengan proses bootstrapping.

2. Pengujian hipotesis secara tidak langsung

SmartPLS memiliki kemampuan untuk menunjukkan efek tidak langsung. Ini berbeda dari melihat koefisien langsung karena pengujian efek moderasi melihat hubungan antara variabel secara langsung, serta hubungan antara variabel independen dan dependen, serta hubungan antara masing-masing variabel melalui variabel mediasi. Pada tingkat signifikansi alfa 5%, nilai t-statistik variabel moderasi harus lebih besar dari 1,660.