

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian yang bersifat saling menyebabkan, karena digunakan untuk mengembangkan model penelitian yang ada sebelumnya untuk menguji hipotesis penelitian yang ditentukan berdasarkan telaah pustaka untuk menjawab permasalahan yang telah diidentifikasi pada bab sebelumnya. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif, dimana metode ini merupakan suatu pendekatan ilmiah terhadap pengambilan keputusan manajerial dan ekonomi. Metode kuantitatif digunakan karena hasil analisis dapat diperoleh dengan akurat bila digunakan sesuai aturan, dapat mengukur interaksi hubungan antara dua/lebih variabel dan dapat menyederhanakan realitas permasalahan yang kompleks dan rumit dalam sebuah model (Syamrilaode, 2011). Metode yang digunakan pada penelitian ini akan mengacu pada referensi yang dapat melakukan proses analisis simultan yang terkait dengan model penelitian multi variabel yaitu pada penelitian dan pengembangan dimensi yang dikembangkan oleh Ratnawati dan Kholis (2019), model *CARTER* (Othman dan Owen, 2001.), model *SERVQUAL* (Parasuraman et al 1988) dan model *PARKSEV* yang dikembangkan oleh Kashif et al. (2015) dengan menggunakan software SPSS versi 23. Model penelitian ini diharapkan dapat menjelaskan hubungan antar variabel dalam rangka untuk memahami faktor-faktor yang mempengaruhi Dimensi ini diuji pada dampak kepuasan terhadap loyalitas peserta BPJS kesehatan.sekaligus membuat suatu implikasi

yang hasilnya akan mendekati syarat suatu pengukuran yang akan digambarkan melalui suatu desain penelitian.

3.2 Populasi dan Sampel

3.2.1 Populasi

Populasi (*population*) merupakan keseluruhan kelompok orang, peristiwa, atau hal yang ingin peneliti investigasi (Sekaran, 2006). Menurut Sugiyono (2010) populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Menurut Sukmadinata (2011) mengatakan bahwa populasi merupakan kelompok besar dan wilayah yang menjadi lingkup penelitian kita. Populasi merupakan seluruh data yang menjadi perhatian kita dalam suatu ruang lingkup dan waktu yang kita tentukan (Margono, 2010). Arikunto (2002) mengungkapkan bahwa populasi merupakan keseluruhan subjek penelitian. Populasi dengan karakteristik tertentu ada yang jumlahnya terhingga dan ada yang tidak terhingga (Hartono, 2011). Populasi yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah pasien BPJS pada rumah sakit islam jemursari Surabaya.

3.2.2 Sampel

Menurut Sekaran (2006), sampel merupakan subset atau subkelompok dari populasi. Sampel menurut Sugiyono (2010) merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian yang akan dilakukan ini adalah non- probability sampling. Penelitian ini menggunakan kuesioner sebagai

alat utama dalam pengumpulan data. Pada penelitian ini, peneliti akan menggunakan teknik *snowball sampling*, dimana peneliti memilih responden yang akan membantu peneliti untuk penyebaran dan pengisian kuesioner.

Penerapan teknik *snowball sampling* dalam penelitian ini dilakukan dengan penyebaran kuesioner yang akan dibagikan kepada pasien BPJS RSI Jemursari yang pernah berobat di rumah sakit ini untuk terpilih sebagai sampel. Wilayah yang digunakan sebagai tempat penyebaran kuesioner adalah wilayah kota Surabaya, sehingga responden yang dipilih sesuai dengan apa yang diharapkan. Adapun karakteristik responden yang ditetapkan adalah:

1. Pria dan wanita,
2. Berumur 18-60 tahun dimana usia tersebut merupakan masa dewasa dini (Kotler dan Armstrong, 2010),
3. Berdomisili di Surabaya,
4. Pernah menggunakan BPJS kesehatan saat berobat di Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya
5. Pernah melakukan transaksi dan menggunakan pelayanan rawat inap untuk pengobatan penyakit di Rumah sakit islam jemursari Surabaya
6. Satu metode pembayaran yang pernah gunakan pada saat menjalani perawatan rawat inap penyakit di rumah sakit islam jemursari Surabaya yaitu BPJS
7. kurang dari 1 minggu dan lebih dari 3 bulan lama kurun waktu rawat inap yang pernah dilakukan saat menjalani rawat inap dalam pengobatan di rumah sakit islam jemursari Surabaya

Jumlah indikator yang digunakan dalam penelitian ini 44 indikator untuk kuesioner Pasien BPJS Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya. Sehingga jumlah responden yaitu 5 kali jumlah indikator dimana jumlah responden yang disarankan 220. Penelitian ini akan ditetapkan jumlah responden sebanyak 220 responden yaitu jumlah minimum sampel yang ditentukan. Hal ini disebabkan karena kompleksitas dari model yang membutuhkan sampel lebih banyak. Proses ini diulang terus sampai jumlah sampel yang diharapkan terpenuhi

3.3 Metode Pengumpulan Data

Data Pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner kepada responden yang sesuai dengan karakteristik sampel yang telah dijelaskan terdahulu yaitu dengan menggunakan data primer. Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari jawaban responden melalui instrument pengumpulan data yang berupa kuesioner yang dibagikan ke responden dengan karakteristik sampel yang telah dijelaskan. Pengisian kuesioner dilaksanakan di tempat responden berada pada saat diberikan kuesioner. Setelah pengisian kuesioner tersebut, responden mengembalikan kuesioner yang telah diisi dan kemudian akan diseleksi oleh peneliti. Kuesioner yang dipilih adalah kuesioner yang benar-benar terisi dengan lengkap dan sesuai dengan petunjuk pengisian. Setelah penyeleksian, kuesioner terpilih akan diolah lebih lanjut. Wilayah yang digunakan sebagai tempat penyebaran kuesioner adalah di kota Surabaya.

Kuesioner diberikan kepada pasien yang pernah menggunakan BPJS kesehatan saat berobat di Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya dengan melakukan melakukan transaksi dan menggunakan pelayanan rawat inap dan

rawat jalan untuk pengobatan penyakit di Rumah sakit islam jemursari dalam kurun waktu rawat inap anda saat menjalani rawat inap dalam pengobatan 3 bulan, dan metode pembayaran yang gunakan pada saat menjalani perawatan rawat inap penyakit yaitu BPJS. Selanjutnya, tabulasi data dilakukan untuk merekap semua hasil penilaian responden. Setelah data ditabulasi, selanjutnya akan dilakukan pengujian model penelitian dengan menggunakan software SPSS. Kuesioner dalam penelitian ini akan dibagi menjadi dua bagian. Bagian pertama berisi pertanyaan untuk mendapatkan informasi umum mengenai diri responden yang berguna untuk mengetahui kesesuaian karakteristik responden dengan kriteria sampel. Bagian kedua berisi beberapa pernyataan untuk mendapatkan data penelitian dan menganalisis pengaruh antara *Compliance, Assurance, Reliability, Tangibility, Empathy, Responsiveness, Insurance system, dan Sincerity* terhadap *customer Satisfaction* dan *customer Loyalty*.

Skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Likert Scale*, dimana jawaban disediakan dengan interval dari sangat tidak setuju (STS) sampai sangat setuju (SS). Pernyataan-pernyataan dibuat dengan menggunakan skala 1-5 untuk mendapatkan data yang bersifat internal dan diberi nilai sebagai berikut:

1 = sangat tidak setuju

2 = tidak setuju

3 = netral

4 = setuju

5 = sangat setuju

Angka 1 sampai 5 menunjukkan penilaian atas pertanyaan tentang obyek yang diteliti, di mana semakin besar skor atau angka yang dipilih menunjukkan penilaian yang semakin tinggi. Begitu pula sebaliknya, semakin kecil skor atau angka yang dipilih menunjukkan penilaian yang semakin rendah. Adapun inti dari kuesioner dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 3.1 Desain Inti Kuesioner

Variabel	Lingkup Pertanyaan	Skala Pengukuran
<i>Compliance</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Saya merasakan aturan BPJS kesehatan yang diterapkan di Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya sudah sesuai dengan syariat islam 2. Saya merasakan pelaksanaan BPJS kesehatan di Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya ini adalah sesuai dengan prinsip islam 3. Saya merasa BPJS Kesehatan telah menerapkan ketentuan layanan produk [makanan dan obat- obatan disediakanoleh BPJS kesehatan mitra (Rumah sakit islam jemursari Surabaya)] dengan jaminan halal bagi pasien 4. Saya merasakan bahwa sebagai mitra BPJS kesehatan, Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya ini telah menyediakan layanan Islami bagi pasien 	Skala Likert lima poin
<i>Assurance</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Saya mengetahui dokter BPJS di Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya ini telah memiliki reputasi yang baik di masyarakat 2. Saya mengetahui dokter BPJS di Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya ini dapat memberikan pelayanan kesehatan yang baik bagi pasien. 3. Saya merasa bahwa Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya rujukan BPJS memiliki reputasi yang baik sebagai tempat pengobatan bagi pasien 4. Saya merasa semua tenaga medis Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya yang melayani BPJS memiliki pengalaman yang mumpuni 5. Saya memiliki kepercayaan akan pelayanan yang adil untuk pasien BPJS di Rumah Sakit Islam 6. Jemursari Surabaya 	Skala Likert lima poin

<i>Reliability</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Saya mengetahui dokter Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya memberikan diagnosa yang sesuai untuk setiap pasien BPJS yang dilayani 2. Pasien BPJS disediakan prosedur pelayanan yang mudah di Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya 3. Saya merasa disediakan kemudahan dalam mengelola BPJS kesehatan untuk biaya perawatan Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya 4. Pasien BPJS percaya tenaga administrasi di Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya mampu memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan 	Skala Likert lima poin
<i>Tangibility</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Saya merasa bahwa Gedung Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya nyaman bagi pasien BPJS 2. Saya merasa bahwa Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya memiliki kebersihan yang baik bagi pasien BPJS 3. Pasien BPJS disediakan ruang tunggu yang nyaman di Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya 4. Pasien BPJS disediakan ruang sholat yang nyaman di Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya 5. Saya percaya Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya menyediakan fasilitas peralatan medis yang mumpuni untuk pasien BPJS Kesehatan 6. Pasien BPJS disediakan alat transaksi pembayaran yang efisien untuk pasien BPJS kesehatan saat pengkonfirmasi pembayaran 	Skala Likert lima poin
<i>Empathy</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Saya merasa semua Staf Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya ramah dalam memberikan pelayanan kepada pasien BPJS 2. Pasien BPJS merasa semua staf medis Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya memberikan pelayanan tanpa membedakan status sosial kepada para pasien 3. Pasien BPJS merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan oleh semua staf rumah sakit islamjemursari Surabaya 4. Saya percaya Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya memperhatikan keluhan pasien BPJS yang diterima 5. Saya percaya dapat memberikan pelayanan yang adil dalam melayani pasien BPJS 6. Saya mengetahui rumah sakit islam jemursari Surabaya dapat memahami kebutuhan pasien BPJS secara individu 	Skala Likert lima poin
<i>Responsiveness</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien BPJS merasa bahwa staf di Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya memberikan pelayanan yang komunikatif 2. Pasien BPJS merasa bahwa staf di Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya bertanggung jawab untuk menyelesaikan tugas yang diemban 3. Pasien BPJS merasa bahwa staf medis di Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya tanggap dalam melayani 2. Pasien BPJS merasa bahwa staf non medis di Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya tanggap dalam melayani 	Skala Likert lima poin

<i>Insurance system</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Saya merasa bahwa besarnya iuran BPJS per bulan terjangkau untuk para pasien 2. Saya mengetahui informasi mengenai manfaat dari penggunaan BPJS dengan jelas 3. Saya merasa bahwa prosedur pengobatan dengan kartu BPJS itu mudah untuk dilakukan 	Skala Likert lima poin
<i>Sincerity of Employee</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Saya merasa semua petugas Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya ikhlas dalam melayani BPJS Kesehatan bagi pasien 2. Saya merasa semua petugas medis Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya dengan tulus dalam memberikan saran kepada pasien 3. Saya merasa semua staf Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya dengan sopan dalam melayani BPJS kesehatan Pasien 4. Saya merasa semua petugas Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya telah memberikan layanan sesuai dengan yang dibutuhkan pasien 	Skala Likert lima poin
<i>Satisfaction</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Saya merasa puas dengan fasilitas kesehatan yang diperoleh dengan menggunakan BPJS kesehatan di Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya 2. Saya merasa puas dengan layanan medis kesehatan yang diperoleh dengan menggunakan BPJS kesehatan di Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya 3. Secara keseluruhan, saya puas menggunakan BPJS kesehatan di Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya 4. Saya merasa puas dengan layanan administrasi BPJS di Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya 	Skala Likert lima poin
<i>Loyalty</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Saya akan menggunakan BPJS di Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya kembali dimasa mendatang sehubungan dengan masalah kesehatan 2. Saya akan merekomendasikan orang lain untuk menggunakan BPJS kesehatan di Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya 3. Saya akan menyebarkan informasi positif tentang kualitas pelayanan BPJS yang baik di Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya 4. Saya akan menjadikan Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya sebagai pilihan pertama bila terdapat permasalahan sehubungan kesehatan 	Skala Likert lima poin

Sumber: Data diolah, 2021

3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel

Dalam penelitian ini, terdapat sepuluh variabel yang akan diteliti, yaitu *Compliance*, *Assurance*, *Reliability*, *Tangibility*, *Empathy*, *Responsiveness*, *Insurance system*, dan *Sincerity* terhadap *Satisfaction* dan *Loyalty*. Variable Dependen *Loyalty* dan variabel independent *Compliance*, *Assurance*, *Reliability*, *Tangibility*, *Empathy*, *Responsiveness*, *Insurance system*, dan *Sincerity* dengan *customer Satisfaction* sebagai variabel intervening. Definisi operasional yang digunakan dalam penelitian ini ditampilkan dalam tabel 3.2

Tabel 3.2 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel

Hipotesis	Variabel Penelitian	Definisi Operasional	Dimensi Pengukuran
H1 : <i>compliance</i> terhadap <i>satisfaction</i>	<i>Compliance</i>	Menurut Tax, et. al., (1998) <i>procedural justice</i> adalah nilai keadilan yang melekat pada kehandalan dari proses penyampaian keluhan.	5 poin skala pada 3 item untuk mengukur <i>Compliance</i>
	<i>Satisfaction</i>	Pham dan Ahammad (2017) menyatakan bahwa <i>customer satisfaction</i> adalah salah satu faktor yang penting dalam menciptakan <i>customer loyalty</i> .	5 poin skala pada 3 item untuk mengukur <i>satisfaction</i>
H2 : <i>Assurance</i> terhadap <i>satisfaction</i>	<i>Assurance</i>	Assurance atau jaminan adalah prosedur dari BPJS yang menjadi acuan rumah sakit untuk memberikan pelayanan sebaik-baiknya. Performa atau kinerja pelayanan petugas rumah sakit dengan baik sehingga terbentuk rasa puas dari konsumen. Margareth(2003)	5 poin skala pada 3 item untuk mengukur <i>assurance</i>
H3: <i>Reliability</i> terhadap <i>satisfaction</i>	<i>Reliability</i>	<i>Reliability</i> adalah bagaimana rumah sakit menunjukkan kehandalan, kinerja perangkat rumah sakit menunjukkan kualitas layanan terbaiknya dimulai dari bagaimana kehandalan petugas medis dan petugas rumah sakit dalam pelayanan Sunyoto, (2002).	5 poin skala pada 3 item untuk mengukur <i>realibility</i>
H4: <i>Tangibility</i> terhadap <i>Satisfaction</i>	<i>Tangibility</i>	<i>Tangibility</i> adalah dimana rumah sakit juga memberikan fasilitas fisik, peralatan dan perlengkapan guna memenuhi kebutuhan pasien. Liona (2001)	5 poin skala pada 3 item untuk mengukur <i>tangibility</i>

H5: <i>Empathy</i> terhadap <i>satisfaction</i>	<i>Empathy</i>	<i>Empathy</i> adalah bersedia memberikan perhatian yang mendalam dan khusus kepada masing-masing pasien BPJS untuk keputusan yang dirasakan. Taylor (2001)	5 poin skala pada 3 item untuk mengukur <i>emphaty</i>
H6: <i>Responsiveness</i> terhadap <i>satisfaction</i>	<i>Responsiveness</i>	<i>Responsiveness</i> adalah kemampuan dari rumah sakit untuk hadir bagi pasien dan menyediakan layanan dengan cepat, memiliki kemampuan fleksibel dan beradaptasi terhadap kebutuhan pasien BPJS. Wang&Wang (2017)	5 poin skala pada 3 item untuk mengukur <i>responsiveness</i>
H7: <i>Insurance system</i> terhadap <i>satisfaction</i>	<i>Insurance system</i>	<i>Insurance system</i> adalah sistem manajemen risiko dimana kepada pasien di tawarkan kesempatan untuk secara bersama-sama menanggung kerugian ekonomi yang mungkin timbul dengan cara membayar premi kepada BPJS. Thabrany et al 2005	5 poin skala pada 3 item untuk mengukur <i>insurance system</i>
H8: <i>Sincerity of employee</i> terhadap <i>satisfaction</i>	<i>Sincerity of employee</i>	<i>Sincerity of employee</i> adalah sikap jujur pihak rumah sakit dalam memberikan suatu informasi yang sesuai dengan kenyataan dan kebenaran yang ada bagi pasien BPJS. Kelly (2005)	5 poin skala pada 3 item untuk mengukur <i>sincerity of employee</i>
H9: <i>Satisfaction</i> terhadap <i>Loyalty</i>	<i>Loyalty</i>	<i>Loyalty</i> adalah keadaan dimana situasi yang pasien secara konsisten balik melakukan pengobatan pada rumah sakit dan seluruh anggaran yang ada untuk perbayar secara BPJS. Kotler dan Keller (2012)	5 poin skala pada 3 item untuk mengukur <i>loyalty</i>

3.5 Metode Analisis Data

3.5.1 Pengolahan Data

Analisis data adalah proses penyederhanaan data ke dalam bentuk yang lebih mudah dibaca dan diinterpretasikan. Metode yang dipilih untuk menganalisis data harus sesuai dengan pola penelitian dan variabel yang akan diteliti. Dalam penelitian ini, digunakan dalam suatu penelitian yang dapat dihitung dengan jumlah satuan tertentu atau yang dinyatakan dengan angka-angka analisis. Analisis ini meliputi pengolahan data, pengorganisasian data, dan penemuan hasil.

3.5.2 Pengujian Hipotesis

Model pengolahan data yang digunakan untuk menganalisis data dengan regresi sederhana (*Simple Regression*) dan regresi linear berganda (*Multiple Regression*) dari software SPSS. Model dan pengujian hipotesis dalam penelitian ini pertama dianalisis dengan teknik regresi sederhana (*Simple Regression*) yang memungkinkan peneliti menguji secara langsung pengaruh variabel dependen yang dibangun dari beberapa indikator. Kedua, dengan menguji secara langsung pengaruh keseluruhan variabel independen dan dependen sekaligus juga menguji secara langsung pengaruh masing-masing dari setiap variabel independen terhadap variabel dependen yang dibangun dari beberapa indikator. Sebelum dilakukan pengolahan data, terlebih dahulu akan dilakukan pengujian validitas dan reliabilitas serta uji asumsi klasik sebagai berikut:

3521 Uji Validitas

Ghozali (2009) menyatakan bahwa uji validitas digunakan untuk mengukur sah, atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Pengujian ini memiliki tujuan untuk mengukur ketepatan instrumen yang digunakan dalam suatu penelitian. Uji validitas dilakukan dengan mengukur derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek penelitian dengan data yang dilaporkan peneliti. Digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner. Sebuah instrumen dikatakan valid apabila mampu mengukur

apa yang diinginkan dan dapat mengungkap data dari variabel yang diteliti secara tepat. Dari hasil perhitungan korelasi akan didapat suatu koefisien korelasi yang digunakan untuk mengukur tingkat validasi suatu item dan untuk menentukan apakah suatu item layak digunakan atau tidak (Priyanto, 2011). Program statistik yang digunakan dalam pengujian validitas ini adalah SPSS versi 23. Teknik pengujian yang digunakan dalam pengujian.

3522 Uji Reliabilitas

Menurut Sugiyono (2005) Pengertian Reliabilitas adalah serangkaian pengukuran atau serangkaian alat ukur yang memiliki konsistensi bila pengukuran yang dilakukan dengan alat ukur itu dilakukan secara berulang. Reliabilitas tes adalah tingkat keajegan (konsistensi) suatu tes, yakni sejauh mana suatu tes dapat dipercaya untuk menghasilkan skor yang ajeg, relatif tidak berubah walaupun diteskan pada situasi yang berbeda-beda. Reliabel apabila terdapat kesamaan data dalam waktu yang berbeda. Teknik pengujian reliabilitas ini menggunakan teknik analisis yang dikembangkan oleh Alpha Cronbach. Pada uji reliabilitas ini, α dinilai reliabel jika lebih besar dari 0,6 (Ghozali, 2005). Koefisien Alpha Cronbach menafsirkan korelasi antara skala yang dibuat dengan skala indikator yang ada dengan keyakinan tingkat kendala. Indikator yang dapat diterima apabila koefisien alpha diatas 0,6.

3523 Uji Asumsi Klasik

Pengujian asumsi klasik bertujuan untuk mengetahui apakah hasil estimasi regresi yang dilakukan terbebas dari segala gejala uji normalitas, uji

multikolinearitas, uji heteroskedastisitas. dan uji linearitas

A. Uji Normalitas

Uji normalitas berguna untuk mengetahui apakah variabel independent atau dependen atau keduanya berdistribusi normal, mendekati normal, atau tidak. Jika data berdistribusi normal maka model regresi dapat digunakan. Apakah data berdistribusi normal atau tidak dapat diketahui dengan menggambarkan penyebaran data melalui sebuah grafik. Jika ada, menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonalnya, model regresi yang digunakan memenuhi asumsi normalitas. Sampel penelitian diuji dengan pengujian Kolmogorov-Smirnov untuk mengetahui apakah sampel merupakan jenis distribusi normal. Jika angka signifikansi Kolmogorov-Smirnov $\text{sig} > 0,05$ maka menunjukkan bahwa data berdistribusi normal. Sedangkan jika angka signifikansi Kolmogorov-Smirnov $\text{sig} < 0,05$ maka menunjukkan bahwa data tidak berdistribusi normal.

B. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas berguna untuk mempengaruhi apakah model regresi yang diajukan telah ditemukan korelasi kuat antar variabel independen. Jika terjadi korelasi yang kuat, maka terdapat adanya masalah multikolinearitas yang harus diatasi. Model regresi yang baik yaitu tidak adanya multikolinearitas atau tidak terjadi korelasi antar variabel independen. Adapun uji multikolinearitas dapat dilihat dari hal – hal berikut:

- a. Nilai tolerance dan lawannya
- b. Variance Inflation Factor (VIF)

Jika nilai tolerance > 0.01 atau nilai variance inflation factor (VIF) < 10 , maka dapat dikatakan bahwa data tersebut tidak ada multikolinearitas.

C. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi, terjadi ketidaksamaan varian dari residual suatu pengamatan ke pengamatan lain. Jika varian dari residual suatu pengamatan ke pengamatan lain tetap maka disebut Homoskedastisitas. Sedangkan jika berbeda disebut Heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah model yang Heteroskedastisitas maka dapat melihat grafik plot antara nilai prediksi variabel terikat dengan residualnya.

Kriteria terjadinya Heteroskedastisitas dalam suatu modal regresi adalah jika signifikansinya $< 0,05$ yang artinya apabila signifikansinya $> 0,05$ penelitian dapat dilanjutkan.

D. Uji Linearitas

Uji linearitas dipergunakan untuk melihat apakah model yang dibangun mempunyai hubungan linear atau tidak. Uji linearitas dilakukan dengan mencari persamaan garis regresi variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) berdasarkan garis regresi yang telah dibuat, selanjutnya diuji keberartian koefisien garis regresi serta linearitasnya. Interpretasi dapat dilakukan dengan (Santoso, Menggunakan SPSS untuk Statistik Non

Parametrik, 2006):

- a. Menyusun hipotesis
- b. H_0 : Model regresi linear
 H_1 : Model regresi tidak linear
- c. Menetapkan taraf signifikansi
- d. Membandingkan signifikansi yang ditetapkan dengan signifikansi yang diperoleh analisis (sig)

Bila $\alpha \leq \text{sig}$, maka H_0 diterima yang berarti regresi linear

Bila $\alpha \geq \text{sig}$, maka H_0 diterima yang berarti regresi tidak linear

Setelah tahapan pengukuran terhadap uji validitas, uji reliabilitas, dan uji asumsi klasik maka peneliti beralih ke tahap pengolahan dengan metode regresi sederhana (*Simple Regression*) dan regresi linear berganda (*Multiple Regression*) sebagai berikut:

3524 Analisis Linear Regresi Berganda (Multiple Regression)

Menurut Sugiyono (2016) menyatakan bahwa analisis regresi berganda merupakan salah satu analisis yang digunakan untuk memprediksikan perubahan nilai variabel tertentu bila variabel lain berubah. Jumlah variabel independen yang lebih dari satu, sehingga dikatakan regresi berganda. Hubungan antara variabel tersebut dicirikan melalui model matematika yang disebut regresi. Model regresi berganda dilakukan untuk mengetahui apakah ada pengaruh yang signifikan dari variabel yang diteliti. Menurut Ghozali (2005), indikator tunggal komposit adalah menyederhanakan variabel laten dengan beberapa indikator menjadi hanya

dengan satu indikator tunggal komposite sehingga model yang kompleks tadi akan dapat dikurangi jumlah parameter yang akan diestimasi. Cara menyusun indikator tunggal adalah dengan menjumlahkan masing-masing skor indikator dengan mempertimbangkan bobot faktor loading atau score weight dari masing- masing indokator. Menurut Hair et al. (2010), Least Square Method merupakan teknik matematika yang cukup sederhana untuk memastikan akan menggambarkan dengan baik hubungan antara beberapa variabel independen dan satu variabel dependen. Penelitian ini mempunyai satu variabel bebas dengan persamaan regresi sebagai berikut:

$$SA = b1.CO + b2.AS+ b3.RE + b4.TA + b5.EM + b6.RES + b7. IS + B8.$$

SC

Keterangan :

SA = *Satisfaction*

CO = *Compliance*

AS = *Assurance*

RE = *Reliability*

TA = *Tangibility*

EM = *Empathy*

RES = *Responsiveness*

IS = *Insurance System*

SC = *Sincerity of Employee*

B1 : Koefisien Regresi yang menunjukkan besarnya pengaruh *Compliance* terhadap *customer satisfaction*

B2 : Koefisien Regresi yang menunjukkan besarnya pengaruh *Assurance* terhadap *customer satisfaction*

B3 : Koefisien Regresi yang menunjukkan besarnya pengaruh *Reliability* terhadap *customer satisfaction*

B4 : Koefisien Regresi yang menunjukkan besarnya pengaruh *Tangible* terhadap *customer satisfaction*

B5 : Koefisien Regresi yang menunjukkan besarnya pengaruh *Empathy* terhadap *customer satisfaction*

B6 : Koefisien Regresi yang menunjukkan besarnya pengaruh *Responsiveness* terhadap *customer satisfaction*

B7 : Koefisien Regresi yang menunjukkan besarnya pengaruh *Insurance system* terhadap *customer satisfaction*

B8 : Koefisien Regresi yang menunjukkan besarnya pengaruh *Sincerity* terhadap *customer satisfaction*

3525 Analisis Linear Regresi Sederhana (Simple Regression)

Analisis linear regresi sederhana digunakan oleh peneliti dengan tujuan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat (Darwanto et al 2011). Adapun rumus dari *simple regression* pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

Persamaan regresi *Loyalty* (LO) terhadap *Satisfaction* (SA):

$$\mathbf{LO = b9.SA}$$

Keterangan :

LO = *Loyalty*

SA = *Satisfaction*

B9 = Koefisien regresi yang menyatakan besarnya pengaruh *Satisfaction* terhadap *Loyalty*.

3526 Koefisien Korelasi (R)

Koefisien korelasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar hubungan yang terjadi antara dua atau lebih variabel bebas (X_1, X_2, X_n) terhadap variabel terikat (Y) secara serentak. Nilai R berkisar antara nol sampai satu, dengan penjelasan, apabila nilai semakin mendekati satu berarti hubungan yang terjadi semakin kuat dan apabila nilai semakin mendekati nol maka hubungan yang terjadi semakin lemah. Adapun pedoman untuk memberikan interpretasi koefisien korelasi (Sugiyono, 2013) dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 3.3 Kriteria Interpretasi Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Korelasi
0,00 – 0,199	Sangat Rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat kuat

Sumber: sugiyono(2010)

3527 Koefisien Determinasi (R²)

Uji koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen (Ghozali, 2005). Jarak R^2 berarti variabel-variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen sangat terbatas. Tetapi jika R^2 besar dan mendekati satu, berarti variabel-variabel dependen dapat memberikan

hampir semua informasi untuk memprediksi variabel dependen. Regresi dengan lebih dari dua variabel bebas digunakan adjusted R² sebagai koefisien determinasi (Santoso, 1999). Analisis koefisien determinasi berfungsi untuk menunjukkan seberapa besar kontribusi yang diberikan oleh variabel independen terhadap variabel dependen. Pada tabel 3.4 ini menunjukkan kekuatan asosiasi antara dua atau lebih variabel untuk melihat R² sudah cukup besar.

Tabel 3.4 Rules of Thumb Ukuran Koefisien Korelasi

Jarak Koefisien	Kekuatan Asosiasi
$\pm 0,91 = \pm 1,00$	Sangat Kuat
$\pm 0,71 = \pm 0,90$	Tinggi
$\pm 0,41 = \pm 0,70$	Sedang
$\pm 0,21 = \pm 0,40$	Kecil tetapi hubungan tertentu
$\pm 0,00 = \pm 0,20$	Sedikit hampir dapat diabaikan

Sumber: Santoso (1999)

3528 Uji F

Uji F atau yang sering disebut sebagai uji serentak digunakan dalam tujuan untuk membandingkan varians yang dijelaskan melalui regresi ke residu serta hasilnya menginformasikan bahwa hubungan secara keseluruhan, secara statistik signifikan. Menurut Santoso (2009), apabila berdasarkan perbandingan nilai profitabilitas dengan kriteria tingkat kesalahan (α) adalah 0,05, maka dasar dari pengambilan keputusan uji F adalah sebagai berikut:

- a) Apabila profitabilitas $\leq 0,05$, maka H₀ diterima (tidak signifikan)
- b) Apabila profitabilitas $> 0,05$, maka H₀ ditolak (signifikan)

3529 Uji T (Parsial)

Ghozali (2018) mengatakan bahwa uji-t digunakan untuk menguji hipotesis secara parsial. Kriteria penerimaan dan penolakan hipotesis :

1. Jika nilai signifikansi uji $t \leq 0,05$ dan koefisien bertanda positif maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis penelitian diterima kebenarannya atau $H_{\text{alternatif}}$ diterima dan H_0 ditolak.
2. Jika nilai signifikansi uji $t > 0,05$ atau signifikansi $\leq 0,05$ namun koefisien bertanda negatif maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis penelitian tidak diterima kebenarannya atau $H_{\text{alternatif}}$ ditolak dan H_0 diterima



