

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Subjek dan Objek Penelitian**

Penelitian ini menganalisis pengaruh inovasi, *memorable patient experience*, *patient involvement* terhadap kepuasan pasien serta dampaknya terhadap loyalitas pasien pada klinik gigi di Provinsi Jawa Barat. Subjek pada penelitian ini yaitu pasien pada klinik gigi di Jawa Barat. Menurut Martono (2010) subjek penelitian merupakan manusia, tempat, benda atau pihak-pihak yang dijadikan sampel sedangkan objek penelitian adalah persoalan inti yang digali secara spesifik untuk mendapatkan informasi yang lebih banyak (Ismayani, A., 2019). Variabel yang diteliti pada penelitian ini adalah inovasi (X1), *memorable patient experience* (X2), *patient involvement* (X3) sebagai variabel eksogen dan sebagai variabel endogen yaitu kepuasan pasien (Y1) dan loyalitas pasien (Y2).

Survey dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang disebar kepada pasien yang mendapat perawatan pada klinik gigi di Jawa Barat. Hal tersebut dilakukan karena survei mampu mendeteksi pola umum dari kelompok tertentu di dalam masyarakat (Harrisson & Reilly, 2011). Penelitian ini dilakukan dengan metode *cross sectional* yaitu dilakukan sekali dalam beberapa bulan, minggu atau hari untuk menemukan jawaban dari pertanyaan penelitian (Juliansyah, 2016; Muhyiddin, N.T., dkk., 2017). Penelitian ini dilakukan sejak bulan Agustus 2023 hingga bulan November 2023 dengan menggunakan survei sebagai cara untuk pengumpulan data.

#### **3.2 Metode Penelitian**

##### **3.2.1 Metode dan Jenis Penelitian yang Digunakan**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pendekatan kuantitatif. Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi korelasi antara berbagai variabel, menguji kebenaran teori, meramalkan hasil, dan menyimpulkan secara luas sehingga penelitian didasarkan pada kerangka teoritis yang telah ada. Teori-teori yang diusulkan

digunakan sebagai pedoman untuk menunjukkan relevansi suatu peristiwa yang terjadi, yang kemudian menghasilkan suatu kebenaran moral, yaitu kebenaran yang berakar pada teori yang diajukan oleh peneliti (Sugiyono, 2009).

Penelitian ini dapat diklasifikasikan sebagai penelitian deskriptif dan verifikatif berdasarkan variabel-variabel yang dianalisis. Penelitian deskriptif bertujuan untuk menguraikan sifat-sifat dari suatu variabel, dengan memaparkan identitas, sifat, waktu, lokasi, alasan dan metode penelitian tersebut (Malhotra, 2010). Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendapatkan deskripsi atau gambaran yang lengkap mengenai pengaruh inovasi, *memorable patient experience*, *patient involvement* terhadap kepuasan pasien serta pengaruhnya terhadap loyalitas pasien pada klinik gigi di Jawa Barat.

Metode verifikatif juga digunakan pada penelitian ini untuk tujuan mendapatkan kebenaran dari suatu hipotesis. Menurut Arifin (2018), penelitian verifikatif digunakan sebagai pengujian terhadap fakta keilmuan yang sudah ada, yaitu prinsip, proses, bukti, konsep, serta praktek ilmu tersebut. Penelitian verifikatif merupakan pengujian kebenaran pengumpulan data di lapangan. Penelitian verifikatif dilakukan dengan pengumpulan data dari data primer dan sekunder. Data primer ini diperoleh dengan menyebarkan kuesioner kepada pasien pada klinik gigi di Jawa Barat yang dijadikan sampel agar memperoleh fakta yang relevan dan terkini.

### **3.2.2 Operasionalisasi Variabel**

Operasionalisasi variabel memiliki manfaat untuk memastikan pemahaman yang tepat tentang variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian, sehingga dapat mencegah terjadinya kekeliruan dalam penyusunan dan penafsiran judul serta variabel-variabel penelitian. Penelitian ini mengkaji Inovasi (IN), Memorable Patient Experience (MPE), Patient Involvement (PI), Kepuasan Pasien (KP), Loyalitas Pasien (LP). Tabel 3.1 menyajikan variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian.

Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel Penelitian

Variabel/Konsep	Dimensi	Indikator	Ukuran	Skala	No Item
Inovasi adalah proses perubahan dan penambahan nilai baru pada suatu produk atau jasa dan berkontribusi terhadap pertumbuhan ekonomi (Drucker, 1973; Formica, 2003; Damanpour dan Gopalakhrisnan, 2001; Baregheh, dkk., 2009; Frankelius, 2009; Banet-Weister dan Castells, 2017; Danarahmanto, 2017; Iddawala, 2018; Edward-Schahter, 2018; Robertson, 2020; Singh dan Aggarwal, 2022)	Inovasi Produk	Kemampuan klinik menyediakan alat-alat yang inovatif	Tingkat penyediaan alat-alat inovatif	Interval	IN1
		Kemampuan klinik menyediakan perawatan terbaru	Tingkat penyediaan perawatan terbaru	Interval	IN2
	Inovasi Pelayanan	Kemampuan klinik melakukan inovasi dalam penjadwalan	Tingkat inovasi penjadwalan	Interval	IN3
		Kemampuan klinik melakukan inovasi dalam pendaftaran	Tingkat inovasi pendaftaran	Interval	IN4
		Kemampuan klinik melakukan inovasi dalam menanggapi keluhan	Tingkat inovasi menanggapi keluhan	Interval	IN5
	Inovasi Pemasaran	Kemampuan klinik menciptakan marketing yang kreatif	Tingkat kreatifitas marketing	Interval	IN6
		Kemampuan klinik menciptakan marketing yang inovatif	Tingkat inovasi marketing	Interval	IN7
		Kemampuan klinik menyediakan atmosfer yang inovatif	Tingkat inovasi atmosfer klinik	Interval	IN8
<i>Memorable Patient Experience</i> adalah interaksi antara pasien dan dokter yang terjadi sebelum perawatan, saat perawatan dan setelah perawatan yang meliputi pengalaman kognitif, afektif dan emosional (Hausman, 2004 dan Bendapudi, 2006; Berry, dkk., 2006; Pemberton dan Richards, 2013; Wolf dan Jason, 2014; Price, dkk., 2014; Klaus, 2018; Lee, 2019; Perera dan Dabney, 2020;	Relasional	Kemampuan klinik untuk memberikan perhatian	Tingkat perhatian	Interval	MPE1
		Kemampuan klinik untuk melayani dengan sigap	Tingkat kesigapan dalam melayani	Interval	MPE2
		Kemampuan klinik untuk memberikan pelayanan yang ramah	Tingkat keramahan	Interval	MPE3
		Kemampuan klinik memberikan pelayanan lebih cepat	Tingkat kecepatan pelayanan	Interval	MPE4
		Kemampuan klinik memprioritaskan antrian	Tingkat prioritas	Interval	MPE5
	Fisik	Kemampuan klinik menyediakan ruang tunggu yang nyaman	Tingkat ruang tunggu nyaman	Interval	MPE6

Julia Famor Pratami, 2024

MODEL MEMORABLE PATIENT EXPERIENCE DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS PASIEN

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Variabel/Konsep	Dimensi	Indikator	Ukuran	Skala	No Item
Godovykh dan Tasci, 2021; Lemon dan Verhoef, 2016; The Beryl Institute, 2022)		Kemampuan klinik menyediakan furniture dengan kualitas baik	Tingkat furniture berkualitas	Interval	MPE7
		Kemampuan klinik menyediakan tempat parkir yang memadai	Tingkat tempat parkir memadai	Interval	MPE8
		Kemampuan klinik menyediakan arena bermain untuk anak	Tingkat arena bermain anak yang memadai	Interval	MPE9
		Kemampuan klinik menyediakan sirkulasi udara yang baik	Tingkat sirkulasi udara yang baik	Interval	MPE10
	Kemudahan	Kemampuan klinik menyediakan lokasi strategis	Tingkat jarak lokasi	Interval	MPE11
		Kemampuan klinik menyediakan jam operasional yang memadai	Tingkat layanan operasional	Interval	MPE12
	<i>Patient Involvement</i> adalah partisipasi aktif dari pasien untuk dapat terlibat dalam proses pengambilan keputusan untuk mendapatkan hasil perawatan yang optimal (Thompson, dkk., 2007; Sahlsten, dkk., 2008; Meterko, dkk., 2010; Veroff, dkk., 2013; Shay dan Lafata, 2015; Vahdat, dkk., 2014; Fumagalli, dkk., 2015; Higgins, dkk., 2017; Tzeng dan Pierson, 2017; Viksveen, dkk., 2017; Abida, dkk., 2020; Snow, 2022)	<i>Important</i>	Kemampuan pasien mengambil keputusan penting dalam memilih klinik	Tingkat keputusan penting memilih klinik	Interval
		Kemampuan pasien memilih klinik yang tepat	Tingkat keputusan pemilihan klinik yang tepat	Interval	PI2
<i>Interest</i>		Keinginan minat untuk melakukan perawatan gigi	Tingkat minat melakukan perawatan gigi	Interval	PI3
<i>Pleasure</i>		Kemampuan menikmati perawatan gigi di klinik	Tingkat menikmati perawatan gigi	Interval	PI4
		Kemampuan memanjakan diri dengan perawatan gigi	Tingkat memanjakan diri dengan perawatan gigi	Interval	PI5
Kepuasan Pasien adalah konsep subjektif pasien terhadap perawatan	<i>Experience</i>	Perasaan puas terhadap pengalaman pelayanan yang	Tingkat kepuasan terhadap pengalaman	Interval	KP1

Julia Famor Pratami, 2024

**MODEL MEMORABLE PATIENT EXPERIENCE DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS PASIEN**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Variabel/Konsep	Dimensi	Indikator	Ukuran	Skala	No Item
yang didapat selama di klinik atau rumah sakit dibandingkan dengan harapan dan ekspektasi pasien (Eriksen, 1995; Boudreaux, dkk., 2003; Gustafsson, dkk., 2005; Andrea, dkk., 2007; Kidak dan Aksarayli, 2008; Prakash, 2010; Teng dan Norazliah, 2012; Strauss, dkk., 2013; Bilgin dan Goral, 2017; Javed dan Ilyas, 2018)		diberikan oleh klinik karena sesuai yang diharapkan			
	Kepuasan Inovasi	Perasaan puas terhadap inovasi klinik dalam menyediakan perawatan terbaru	Tingkat kepuasan terhadap inovasi klinik	Interval	KP2
	<i>Involvement</i>	Perasaan puas karena dapat memilih klinik yang tepat	Tingkat kepuasan terhadap pemilihan klinik yang tepat	Interval	KP3
	<i>Feel Happy</i>	Perasaan senang melakukan perawatan gigi	Tingkat kesenangan melakukan perawatan gigi	Interval	KP4
		Perasaan senang dengan pelayanan yang diberikan klinik	Tingkat kesenangan mendapat pelayanan di klinik	Interval	KP5
		Perasaan senang dengan upaya yang dilakukan klinik terhadap pasien	Tingkat kesenangan atas upaya yang dilakukan klinik	Interval	KP6
	Loyalitas Pasien adalah penggunaan layanan jasa kesehatan yang berkelanjutan oleh pasien terhadap klinik atau rumah sakit (Mortazavi, dkk., 2009; Geng, dkk., 2010; Yarmen, dkk., 2016; Lombardi, 2012; Lai, dkk., 2013; Hudson, dkk., 2015; Han dan Hyun, 2015; Kandampully, dkk., 2015; Azimi, 2017; Zhou, dkk., 2017; Unal, dkk., 2018)	<i>Behavioural Loyalty</i>	Keinginan melakukan perawatan di klinik	Tingkat kunjungan perawatan di klinik	Interval
		Keinginan untuk melakukan perawatan hanya di satu klinik	Tingkat komitmen melakukan perawatan di satu klinik	Interval	L2
		Kesediaan melakukan perawatan gigi lain di kunjungan berikutnya	Tingkat kunjungan untuk perawatan lain	Interval	L3
		Kesediaan melakukan perawatan gigi lain dengan nominal yang lebih tinggi dari perawatan sebelumnya	Tingkat nominal perawatan	Interval	L4
<i>Attitudinal Loyalty</i>		Keinginan untuk melakukan perawatan di klinik yang sama	Tingkat keinginan untuk memilih klinik yang sama	Interval	L5

Variabel/Konsep	Dimensi	Indikator	Ukuran	Skala	No Item
		Kenyamanan melakukan perawatan di klinik	Tingkat kenyamanan melakukan perawatan di klinik	Interval	L6
		Keinginan untuk menjadikan klinik sebagai pilihan utama perawatan	Tingkat keinginan untuk menjadikan klinik sebagai pilihan utama	Interval	L7
		Kesan positif terhadap klinik	Tingkat kesan positif terhadap klinik	Interval	L8
		Keinginan merekomendasikan klinik kepada orang lain	Tingkat merekomendasikan klinik	Interval	L9

### 3.2.3 Jenis dan Sumber Data

Data dalam penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder. Data primer merupakan hasil informasi yang diambil dari sumber utama (Sekaran, 2006), sementara data sekunder merupakan hasil informasi yang diperoleh dari sumber yang bukan sebagai sumber pertama (Sugiyono, 2012).

Data primer dalam penelitian ini merujuk pada data yang dikumpulkan langsung oleh peneliti untuk menanggapi pertanyaan atau tujuan penelitian yang ada dalam penelitian eksploratif, deskriptif atau kausal, dengan memanfaatkan metode survei atau observasi. Dalam penelitian ini, data primer merupakan perolehan langsung dari pengisian survei yang dilakukan oleh pasien melalui kuisisioner yang disebar pada klinik gigi yang berada di Jawa Barat.

Penelitian ini juga menggunakan data sekunder, berupa hasil kajian studi literatur dan studi empiris. Data sekunder berupa hasil studi literatur yang relevan dengan topik dan variabel-variabel yang diteliti dalam disertasi ini. Diperoleh dari sumber-sumber berupa jurnal, buku, dan media online, yang memuat pembahasan tentang variabel loyalitas pasien, kepuasan pasien, *memorable patient experience*, *patient involvement* dan inovasi. Setelah data terkumpul, informasi tersebut dianalisa secara rinci dan diaplikasikan pada topik yang dibahas. Proses ini bertujuan

agar para pihak yang terlibat dapat mengetahui sejauh mana data dapat diterapkan pada masalah yang dihadapi. Tabel 3.2 menunjukkan sumber dan jenis data yang digunakan untuk penelitian.

**Tabel 3.2 Sumber Data dan Jenis Penelitian**

No	Data	Jenis Data	Sumber Data
1	Data responden pasien klinik gigi di Jawa Barat	Primer	Kuesioner
2	Tanggapan responden mengenai inovasi	Primer	Kuesioner
3	Tanggapan responden mengenai <i>memorable patient experience</i>	Primer	Kuesioner
4	Tanggapan responden mengenai <i>patient involvement</i>	Primer	Kuesioner
5	Tanggapan responden mengenai kepuasan pasien	Primer	Kuesioner
6	Tanggapan responden mengenai loyalitas pasien	Primer	Kuesioner
7	Data <i>Loyalty Index</i> di dunia	Sekunder	Temkin Group, 2015-2017 Emarsys, 2022
8	Data Rasio Dokter Gigi ASEAN	Sekunder	WHO, 2021
9	Hasil rating klinik gigi di Jawa Barat	Sekunder	Google review

### 3.2.4 Populasi, Sampel dan Teknik Sampling

#### 3.2.4.1 Populasi

Penelitian ini menggunakan populasi pasien yang mendapat pelayanan di klinik gigi Jawa Barat yaitu sebanyak 188.160 orang. Populasi merupakan keseluruhan peristiwa, sekelompok manusia atau objek yang menjadi fokus dalam penelitian yang dilakukan (Ismayani, A., 2019). Identifikasi populasi harus dilakukan dengan tepat dan akurat guna mendapatkan kesimpulan penelitian yang baik dan benar. Tabel 3.3 menunjukkan jumlah populasi pasien klinik gigi di Jawa Barat.

**Tabel 3.3 Populasi Pasien Klinik Gigi di Jawa Barat**

No	NAMA KLINIK	POPULASI
1	Klinik Utama Audy Dental Cikarang	5.376
2	Klinik Pratama Ocean Dental	2.640
3	Ocean Dental Arana	6.048
4	Happy Dental Clinic Mal Ciputra Cibubur	8.064
5	Klinik Utama OMDC Dental Clinic	10.080

Julia Famor Pratami, 2024

**MODEL MEMORABLE PATIENT EXPERIENCE DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS PASIEN**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

No	NAMA KLINIK	POPULASI
6	Klinik Medikids Summarecon Bekasi	4.704
7	Galaxy Orthodontic Center	5.280
8	Klinik Utama Audy Dental	2.640
9	Holistic Care Dental Clinic	5.280
10	Klinik-Q Medical and Dental Clinic	4.704
11	Bogor dental center	5.280
12	Yasmin Dental Klinik	2.640
13	Klinik Gigiku Sehat	5.376
14	Centris Dental Care	3.360
15	Klinik Medikids By MHDC Bogor	6.048
16	Klinik Utama Audy Dental	8.064
17	Klinik Utama Tjang Dental Care	4.704
18	Klinik Utama Oratio	5.280
19	Klinik Utama Oratio Fide	2.640
20	D'Gigiku Kids Dental Clinic	6.048
21	Gigi Priority Dental Clinic	4.032
22	Klinik Utama Audy Dental Bandung Gatsu	8.064
23	Klinik Utama Kimia Farma 51 HiDent Dental Aesthetic & Implant	2.688
24	KPRJ Gigi 3D	5.376
25	KURJ Nirmala Dental	6.048
26	Medikids By MHDC Depok	5.376
27	Klinik Utama Audy Dental	4.032
28	Arini Dental Care	8.064
29	Grandis Dental Care	2.688
30	Klinik Gigi Nurul Husada	2.640
31	Esca Dental Clinic	6.048
32	Klinik Ala Dental	2.688
33	Klinik Gigi Halus	4.032
34	Klinik gigi utama TalkDent	7.392
35	Oz Dental Care	2.640
36	Klinik Arini Dental Purwakarta	4.032
37	Klinik Gigi Amanah Dental Smile 2	6.048
38	Amanah Medical and Dental Clinic	2.016
	<b>TOTAL</b>	<b>188.160</b>

Sumber : Bagian administrasi klinik

### 3.2.4.2 Sampel

Sampel merupakan representasi atau bagian dari suatu populasi yang akan diselidiki. Metode pengambilan sampel yang proporsional memiliki beberapa karakteristik, yaitu mampu memberikan gambaran yang akurat dari keseluruhan populasi yang diteliti, memungkinkan penilaian posisi pada hasil penelitian dengan



menunjukkan standar deviasi dari estimasi yang diperoleh, sederhana hingga mudah dilaksanakan serta dapat memberikan informasi maksimal dengan biaya minimal.

Dalam penelitian ini, responden merupakan sampel yang mewakili populasi seluruh klinik gigi di Jawa Barat. Hair, dkk. (2008) menyarankan agar dalam analisis *Structural Equation Model* (SEM), minimum 200 dan maksimum 400 sebagai pedoman untuk menentukan jumlah sampel yang tepat. Rumus yang digunakan dalam pengumpulan sampel populasi ini yaitu rumus slovin :

$$n = N / (1+(N \times e^2))$$

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

E = margin of error, digunakan 5%

Dalam penelitian ini digunakan sampel sebanyak 400 orang pasien yang mendapat layanan pada klinik gigi di Jawa Barat. Sampel diambil secara acak dan proporsional dari jumlah keseluruhan populasi. Tabel perhitungan jumlah sampel dari klinik gigi di Jawa Barat tertuang dalam Tabel 3.4.

**Tabel 3.4 Proporsional Sampel dari Setiap Klinik Gigi di Jawa Barat**

No	NAMA KLINIK	POPULASI	SAMPEL
1	Klinik Utama Audy Dental Cikarang	5.376	11
2	Klinik Pratama Ocean Dental	2.640	6
3	Ocean Dental Arana	6.048	13
4	Happy Dental Clinic Mal Ciputra Cibubur	8.064	17
5	Klinik Utama OMDC Dental Clinic	10.080	21
6	Klinik Medikids Summarecon Bekasi	4.704	10
7	Galaxy Orthodontic Center	5.280	11
8	Klinik Utama Audy Dental	2.640	6
9	Holistic Care Dental Clinic	5.280	11
10	Klinik-Q Medical and Dental Clinic	4.704	10
11	Bogor dental center	5.280	11
12	Yasmin Dental Klinik	2.640	6
13	Klinik Gigiku Sehat	5.376	11
14	Centris Dental Care	3.360	7
15	Klinik Medikids By MHDC Bogor	6.048	13
16	Klinik Utama Audy Dental	8.064	17
17	Klinik Utama Tjang Dental Care	4.704	10

Julia Famor Pratami, 2024

MODEL MEMORABLE PATIENT EXPERIENCE DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS PASIEN

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

No	NAMA KLINIK	POPULASI	SAMPEL
18	Klinik Utama Oratio	5.280	11
19	Klinik Utama Oratio Fide	2.640	6
20	D'Gigiku Kids Dental Clinic	6.048	13
21	Gigi Priority Dental Clinic	4.032	9
22	Klinik Utama Audy Dental Bandung Gatsu	8.064	17
23	Klinik Utama Kimia Farma 51 HiDent Dental Aesthetic & Implant	2.688	6
24	KPRJ Gigi 3D	5.376	11
25	KURJ Nirmala Dental	6.048	13
26	Medikids By MHDC Depok	5.376	11
27	Klinik Utama Audy Dental	4.032	9
28	Arini Dental Care	8.064	17
29	Grandis Dental Care	2.688	6
30	Klinik Gigi Nurul Husada	2.640	6
31	Esca Dental Clinic	6.048	13
32	Klinik Ala Dental	2.688	6
33	Klinik Gigi Halus	4.032	9
34	Klinik gigi utama TalkDent	7.392	16
35	Oz Dental Care	2.640	6
36	Klinik Arini Dental Purwakarta	4.032	9
37	Klinik Gigi Amanah Dental Smile 2	6.048	13
38	Amanah Medical and Dental Clinic	2.016	4
	<b>TOTAL</b>	<b>188.160</b>	<b>400</b>

Sumber : Bagian administrasi

### 3.2.4.3 Teknik Sampling

Penelitian kuantitatif menggunakan *probability sampling* dengan teknik *simple random sampling*. *Simple random sampling* adalah teknik pengambilan sampel dari suatu populasi atau keseluruhan dengan cara yang spesifik, memastikan bahwa setiap individu dalam populasi memiliki kesempatan yang sama untuk dipilih (Kerlinger, 2006). Di dalam penelitian ini setiap pasien memiliki kesempatan yang setara untuk dijadikan sampel. Peneliti menggunakan metode undian yang dilakukan dengan aplikasi spin.

### 3.2.4.4 Teknik Pengumpulan Data

Data primer dikumpulkan melalui kuesioner dan didukung dengan kajian pustaka yang relevan. Kuesioner sebagai instrument pengumpulan data primer dibuat dalam satu set pertanyaan yang didistribusikan secara daring kepada pasien klinik gigi

Julia Famor Pratami, 2024

MODEL MEMORABLE PATIENT EXPERIENCE DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS PASIEN

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

di Jawa Barat. Pasien kemudian diarahkan untuk memilih jawaban yang paling relevan melalui link google form <https://forms.gle/qa82ktYpTyUTbx7M9>

Data sekunder dapat dikumpulkan dengan mengumpulkan informasi, hasil publikasi ilmiah, data dinas kesehatan, dan hasil survei dari berbagai sumber. Sumber tersebut dapat berupa buku, jurnal, ataupun media elektronik lainnya. Pengumpulan data sekunder bertujuan untuk membantu peneliti dalam memperjelas fenomena masalah yang sedang diteliti serta membentuk dasar teori penelitian.

### 3.3 Hasil Pengujian Validitas dan Realibilitas

#### 3.3.1 Uji Validitas

Validitas diperiksa untuk mengevaluasi seberapa baik kuesioner sebagai alat penelitian sementara uji realibilitas dimanfaatkan untuk menilai seberapa andal adalt pengukur tersebut (Kerlinger, 2000; Sekaran, 2006; Cooper, 2006; Aaker, 2011). Apabila sebuah penelitian menggunakan kuesioner sebagai metode pengumpulan data, maka pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner tersebut harus mampu mengukur aspek yang menjadi fokus penelitian.

Uji validitas dimanfaatkan untuk mengevaluasi kecocokan pertanyaan-pertanyaan dalam menggambarkan suatu variabel. Ini bertujuan untuk memverikasi bahwa pertanyaan tersebut memadai dalam mengukur aspek tertentu dari variabel yang diteliti. Setiap pertanyaan diuji untuk validitasnya, dan hasilnya dievaluasi untuk perbandingan antara nilai r-hitung dengan nilai r-tabel. Nilai r-tabel dapat diperoleh dengan menggunakan  $df$  (degree of freedom) =  $n-2$  (signifikan 5%,  $n$ =jumlah sampel). Rumus yang digunakan adalah rumus korelasi Product – Moment Pearson seperti tercantum di bawah ini :

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{N \sum X^2 - (\sum X^2)\} \{N \sum Y^2 - (\sum Y^2)\}}}$$

Keterangan :

Julia Famor Pratami, 2024

*MODEL MEMORABLE PATIENT EXPERIENCE DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS PASIEN*

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

$r$  = koefisien korelasi product moment

$X$  = skor tiap pertanyaan / item

$Y$  = skor total

$N$  = jumlah responden

Uji validitas dikerjakan menggunakan peangkat lunak SPSS dengan tingkat signifikansi sebesar 5%. Keberhasilan uji validitas dianggap valid ketika nilai  $r$ -hitung melebihi nilai  $r$ -tabel. Sebaliknya, dianggap tidak valid jika nilai  $r$ -tabel lebih besar daripada  $r$ -hitung.

Pada penelitian ini validitas diuji dengan menghubungkan skor jawaban dari setiap pertanyaan dengan total skor variabel. Metode korelasi yang diterapkan adalah teknik korelasi *Pearson product moment*, yang sesuai dengan skala ordinal data. Nilai yang dijadikan acuan untuk menentukan kevalidan suatu item adalah 0.3.

Pada kuesioner penelitian ini, hasil uji validitas harus membandingkan korelasi individu dari setiap item dengan total korelasi yang diperoleh, dengan nilai  $r$  untuk setiap item harus lebih besar dari nilai  $r$  tabel (Ghozali, 2013), karena korelasi yang diperoleh dari pertanyaan pada indikator melebihi nilai 0.3 maka pertanyaan-pertanyaan tersebut dianggap signifikan dan memiliki validitas yang kuat.

Tabel 3.5 hingga 3.9 menunjukkan hasil uji validitas variabel inovasi, *memorable patient experience*, *patient involvement*, kepuasan pasien dan loyalitas pasien.

**Tabel 3.5 Uji Validitas Variabel Inovasi**

Dimensi	Pernyataan	$r$ Hitung	$r$ Tabel	Kesimpulan
Inovasi produk	Saya merasa klinik ini melakukan inovasi dari segi alat-alat yang digunakan dalam perawatan	0.664	0.316	Valid
	Saya mendapat perawatan terbaru yang belum ada di klinik lain	0.642	0.316	Valid
Inovasi Pelayanan	Saya merasa klinik ini melakukan inovasi dalam hal penjadwalan pasien	0.904	0.316	Valid

Dimensi	Pernyataan	r Hitung	r Tabel	Kesimpulan
	Saya merasa klinik ini melakukan inovasi dalam hal pendaftaran pasien	0.874	0.316	Valid
	Saya merasa klinik ini melakukan inovasi dalam hal cara staff menanggapi keluhan pasien	0.877	0.316	Valid
Inovasi Pemasaran	Saya merasa klinik ini memiliki marketing yang kreatif	0.894	0.316	Valid
	Saya merasa klinik ini memiliki marketing yang inovatif	0.872	0.316	Valid
	Saya merasa atmosfer di klinik ini lebih inovatif dibanding klinik lain	0.895	0.316	Valid

Sumber : Hasil Pengolahan Data Primer, 2023

Pada Tabel 3.5 dapat disimpulkan bahwa semua pernyataan mengenai variabel inovasi mendapatkan hasil valid karena nilai r Hitung lebih besar dari r Tabel sebesar 0.316.

**Tabel 3.6 Uji Validitas Variabel *Memorable Patient Experience***

Dimensi	Pernyataan	r Hitung	r Tabel	Kesimpulan
Relasional	Saya mendapat perhatian penuh dari staff klinik	0.668	0.316	Valid
	Saya selalu dilayani dengan sigap oleh staff klinik ketika saya butuh sesuatu	0.619	0.316	Valid
	Saya merasa staff klinik ramah	0.649	0.316	Valid
	Saya mendapat pelayanan lebih cepat dibandingkan kebanyakan pasien	0.582	0.316	Valid
	Saya mendapat urutan prioritas dalam antrian	0.613	0.316	Valid
Fisik	Saya merasa klinik menyediakan ruang tunggu yang nyaman	0.799	0.316	Valid
	Saya merasa furniture di klinik memiliki kualitas yang baik	0.696	0.316	Valid
	Saya merasa klinik menyediakan tempat parkir yang memadai	0.563	0.316	Valid
	Saya merasa klinik sudah menyediakan arena bermain untuk anak	0.617	0.316	Valid
	Saya merasa klinik menyediakan sirkulasi udara yang baik	0.706	0.316	Valid
Kemudahan	Saya merasa lokasi klinik berada di tempat yang mudah dijangkau	0.669	0.316	Valid

Julia Famor Pratami, 2024

**MODEL MEMORABLE PATIENT EXPERIENCE DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS PASIEN**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Dimensi	Pernyataan	r Hitung	r Tabel	Kesimpulan
	Saya merasa jam operasional klinik cukup memadai	0.745	0.316	Valid

Sumber : Hasil Pengolahan Data Primer, 2023

Berdasarkan Tabel 3.6 dapat disimpulkan bahwa seluruh pernyataan untuk variabel *memorable patient experience* mendapatkan hasil valid karena nilai r Hitung > r Tabel sebesar 0.316.

**Tabel 3.7 Uji Validitas Variabel *Patient Involvement***

Dimensi	Pernyataan	r Hitung	r Tabel	Kesimpulan
<i>Importance</i>	Saya merasa pemilihan klinik adalah keputusan penting	0.874	0.316	Valid
	Saya merasa penting untuk memilih klinik yang tepat untuk saya	0.791	0.316	Valid
<i>Interest</i>	Saya berminat melakukan perawatan gigi di klinik ini	0.897	0.316	Valid
<i>Pleasure</i>	Saya sangat menikmati melakukan perawatan gigi di klinik ini	0.912	0.316	Valid
	Saya merasa perawatan gigi merupakan cara untuk memanjakan diri	0.536	0.316	Valid

Sumber : Hasil Pengolahan Data Primer, 2023

Berdasarkan Tabel 3.7 dapat disimpulkan bahwa seluruh pernyataan untuk variabel *patient involvement* mendapatkan hasil valid karena nilai r Hitung > r Tabel sebesar 0.316.

**Tabel 3.8 Uji Validitas Variabel Kepuasan Pasien**

Dimensi	Pernyataan	r Hitung	r Tabel	Kesimpulan
<i>Experience</i>	Saya puas terhadap pengalaman pelayanan yang diberikan oleh klinik karena sesuai yang diharapkan	0.939	0.316	Valid
Inovasi	Saya puas terhadap inovasi klinik dalam menyediakan perawatan terbaru	0.927	0.316	Valid
<i>Satisfaction</i>	Saya puas karena dapat memilih klinik yang tepat	0.922	0.316	Valid
<i>Feel Happy</i>	Saya senang melakukan perawatan gigi	0.789	0.316	Valid
	Saya senang dengan pelayanan yang diberikan klinik	0.956	0.316	Valid

Julia Famor Pratami, 2024

**MODEL MEMORABLE PATIENT EXPERIENCE DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS PASIEN**  
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Dimensi	Pernyataan	r Hitung	r Tabel	Kesimpulan
	Saya senang dengan upaya yang dilakukan klinik terhadap pasien	0.946	0.316	Valid

Sumber : Hasil Pengolahan Data Primer, 2023

Pada Tabel 3.8 dapat diambil kesimpulan bahwa seluruh pernyataan untuk variabel kepuasan pasien mendapatkan hasil valid karena nilai r Hitung lebih besar dari r Tabel sebesar 0.316.

**Tabel 3.9 Uji Validitas Variabel Loyalitas**

Dimensi	Pernyataan	r Hitung	r Tabel	Kesimpulan
<i>Behavioral Loyalty</i>	Saya sering melakukan perawatan di klinik ini	0.852	0.316	Valid
	Saya hanya akan melakukan perawatan di klinik ini	0.795	0.316	Valid
	Saya bersedia melakukan perawatan gigi lain di kunjungan berikutnya	0.854	0.316	Valid
	Saya melakukan perawatan gigi lain dengan nominal yang lebih tinggi dari perawatan sebelumnya	0.640	0.316	Valid
<i>Attitudinal Loyalty</i>	Saya lebih memilih ke perawatan di klinik ini dibanding ke klinik lain	0.852	0.316	Valid
	Saya nyaman melakukan perawatan di klinik ini	0.903	0.316	Valid
	Saya menjadikan klinik ini sebagai pilihan pertama saya untuk melakukan perawatan	0.890	0.316	Valid
	Saya memiliki kesan positif terhadap klinik ini	0.867	0.316	Valid
	Saya merekomendasikan klinik ini kepada orang lain	0.897	0.316	Valid

Sumber : Hasil Pengolahan Data Primer, 2023

Berdasarkan Tabel 3.9 kesimpulan yang diperoleh adalah seluruh pernyataan untuk variabel loyalitas mendapatkan hasil valid karena nilai r Hitung lebih besar dari r Tabel sebesar 0.316.

### 3.3.2 Uji Realibilitas

Julia Famor Pratami, 2024

MODEL MEMORABLE PATIENT EXPERIENCE DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS PASIEN

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Realibilitas mengindikasikan seberapa andal atau konsisten alat ukur tersebut, yang menunjukkan bahwa instrument tersebut dapat diandalkan dalam mengumpulkan data (Kerlinger, 2000; Cooper, 2006; Sekaran, 2006; Aaker, 2011). Mencerminkan konsistensi atau kestabilan responden dalam merespon pertanyaan. Uji realibilitas digunakan untuk mengevaluasi stabilitas atau konsistensi hasil pengukuran. Suatu alat pengukur dianggap reliabel jika penggunaannya secara berulang pada satu objek menghasilkan hasil yang konsisten.

Teknik reliabilitas yang digunakan adalah mengukur konsistensi antara setiap item menggunakan uji Cronbarch Alpha. Pengujian reliabilitas instrumen dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan perangkat lunak SPSS dengan metode rumus Cronbach Alpha (Sekaran, 2006). Instrumen dikatakan reliable jika nilai  $\alpha$  mendekati 1. Perhitungan dilakukan dengan rumus sebagai berikut.

$$\alpha = \left[ \frac{k}{k-1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum Si^2}{Sx^2} \right]$$

Keterangan :

- $\alpha$  = reliabilitas instrumen
- $k$  = jumlah pertanyaan
- $\sum Si^2$  = jumlah varians dari tiap instrumen
- $Sx^2$  = varians dari keseluruhan instrumen

Pada penelitian ini, realibilitas diuji menggunakan metode Cronbach's alpha. Sebuah konstruk atau variabel dianggap reliabel jika menghasilkan nilai Cronbach's alpha yang lebih besar dari 60 (Ghozali, 2013:41). Berdasarkan analisis realibilitas yang telah dilakukan, ditemukan bahwa variabel *memorable patient experience* memiliki koefisien alpha Cronbach di atas 0,6 yakni sebesar 0,868. Hal ini menandakan bahwa instrument tersebut memiliki realibilitas yang baik, sehingga dapat dianggap sebagai instrument yang dapat diandalkan. Tabel 3.10 menguraikan hasil uji realibilitas dalam penelitian ini.

**Tabel 3.10 Uji Reliabilitas Variabel Inovasi**



Variabel	Nilai <i>Cronbach Alpha</i>	Keputusan
Inovasi	0.935	Reliabel
<i>Memorable Patient Experience</i>	0.868	Reliabel
<i>Patient Involvement</i>	0.855	Reliabel
Kepuasan Pasien	0.958	Reliabel
Loyalitas Pasien	0.946	Reliabel

Sumber : Hasil Pengolahan Data Primer, 2023

Hasil perhitungan realibilitas pada Tabel 3.10 menunjukkan bahwa semua variabel memiliki koefisien alpha Cronbach yang melebihi 0,6. Hal ini menunjukkan bahwa instrumen atau angket ini termasuk instrumen yang reliabel.

### 3.4 Teknik Analisis Data

#### 3.4.1 Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif digunakan untuk menyederhanakan data penelitian yang disajikan melalui tabel dan grafik. Analisis deskriptif dalam penelitian ini menggunakan analisis *crosstab* yang menggambarkan analisis demografis responden berupa jenis kelamin, usia, pekerjaan, pendidikan terakhir dan pendapatan per bulan. Untuk melihat gambaran dari masing – masing variabel, maka peneliti membagi variabel ke dalam beberapa dimensi, setelah itu akan dilihat berapa total skor yang didapatkan dari masing-masing dimensi.

Pada penelitian ini digunakan variabel inovasi, *memorable patient experience*, *patient involvement*, kepuasan pasien dan loyalitas pasien. Interpretasi pengolahan data berdasarkan dibuat dalam beberapa kategori dan tersaji pada Tabel 3.11.

**Tabel 3.11 Kategori Interpretasi Persepsi Responden**

No	Rentang Rata-rata	Kategori
1	1.00 - 1.83	Sangat Rendah
2	>1.83 - 2.67	Rendah
3	>2.67 – 3.50	Cenderung Rendah
4	>3.50 – 4.33	Cenderung Tinggi
5	>4.33 – 5.17	Tinggi
6	>5.17 – 6.00	Sangat Tinggi

Julia Famor Pratami, 2024

MODEL MEMORABLE PATIENT EXPERIENCE DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS PASIEN  
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

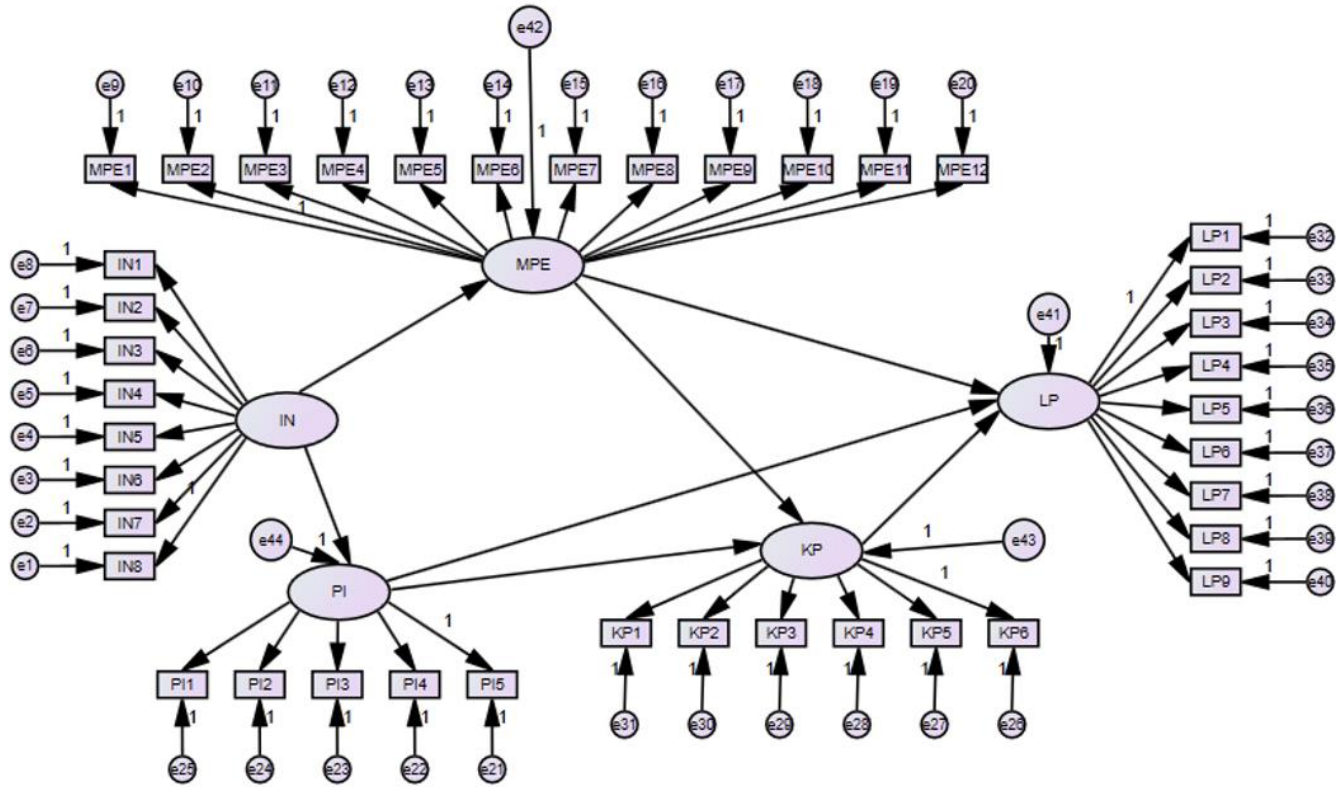
Jawaban responden akan diklasifikasikan sesuai dengan rentang nilai yang ditentukan. Hasil perhitungan dikelompokkan menggunakan kriteria penafsiran dari nilai 1 hingga 6. Garis kontinum dibuat menjadi enam tingkatan yaitu sangat rendah, rendah, cenderung rendah, cenderung tinggi, tinggi, sangat tinggi.

### 3.4.2. Analisis Verifikatif

Analisis verifikatif digunakan untuk menguji hipotesis dengan berfokus pada pengungkapan variabel penelitian, menggunakan uji statistik. Dalam penelitian ini analisis verifikatif menggunakan *Structural Equation Model* (SEM). Analisis SEM bertujuan untuk mendapatkan model struktural yang nantinya dapat digunakan untuk mengevaluasi sejauh mana pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat, baik secara langsung, tidak langsung, maupun secara total. Teknik analisis data yang dipakai dalam penelitian ini adalah model persamaan struktural (SEM), dengan penggunaan program AMOS 20 sebagai alat analisis dan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data. SEM pada dasarnya adalah kumpulan teknik statistik yang memfasilitasi pengujian serangkaian hubungan yang relatif rumit secara bersamaan. SEM adalah teknik multivariat yang menggabungkan elemen-elemen regresi berganda dan analisis faktor untuk mengevaluasi sejumlah hubungan ketergantungan secara bersamaan (Hair, dkk., 2010).

Penelitian ini menerapkan metode SEM dalam menganalisis data dengan menggunakan CFA, yang digunakan untuk mengevaluasi model pengukuran. Dalam CFA, kita mengevaluasi hubungan regresi antara variabel terukur dan faktor, serta mempertimbangkan varian error pengukuran dan kovarian eror antar faktor. CFA terdiri dari dua bentuk model yaitu model faktor tingkat-satu (primary or first order factors) dan model tingkat dua (second-order). Model tingkat-satu adalah model di mana hubungan antara variabel terukur dapat dijelaskan oleh sejumlah variabel laten

(dikenal sebagai faktor) yang lebih kecil, masing-masing dianggap sebagai satu tingkat, atau arah pengaruh ke variabel terukur. Hubungan yang diasumsikan antara konstruk yang menjelaskan sebab akibat diterangkan dalam model struktural. Gambar 3.1 menunjukkan model struktural penelitian ini.



UJI MODEL STRUKTURAL  
 Model Specification  
 Chi-square = \cm; df = \df; p = \p; Cmin/df = \cmindf;  
 RMSEA = \rmsea; RMR = \rmr; AGFI = \agfi; GFI = \gfi; CFI = \cfi; TLI = \tli

Gambar 3.1 Uji Model Struktural

### 3.4.2.1 Tahapan dan Prosedur SEM

Kusnendi (2008) mengemukakan sebelum pengujian model dilakukan ada asumsi-asumsi yang perlu terpenuhi, yaitu :

1. *Sample size*

Pada SEM dibutuhkan ukuran sample minimal 100, hal ini menjadi dasar untuk memperkirakan kesalahan pengambilan sample.

2. Normalitas data

Pada pengujian SEM asumsi variabel dan data yang diuji melalui pengujian normalitas harus dilakukan (Santoso, 2011). Hal ini dilakukan agar data dapat dilanjutkan ke tahap pemodelan, analisis distribusi diperlukan agar asumsi normalitas terpenuhi.

3. Data outlier

Data outlier merupakan data yang nilainya jauh lebih kecil atau jauh lebih besar dari nilai rata-rata univariat maupun multivariat. Hal ini terjadi karena terdapat kombinasi karakteristik khusus yang membedakan dari data lainnya.

4. Multikolinearitas

Multikolienaritas dapat diketahui menggunakan matriks kovarians. Multikolinearitas adalah kondisi ketika terjadi singularitas atau hubungan linear yang sangat kuat, pasti atau dapat diprediksi secara tepat antara variabel yang saling mempengaruhi (Kusnendi, 2008).

Setelah verifikasi asumsi selesai maka analisis SEM dapat dilanjutkan ke tahapan selanjutnya, terdapat lima tahapan dalam analisis SEM (Latan, 2013) :

5. Spesifikasi model

Fase spesifikasi model merupakan konstruksi model persamaan struktural awal. Model awal ini merupakan pengembangan yang disesuaikan dengan penelitian atau teori sebelumnya. Tahap spesikasi model terdiri dari beberapa langkah (Hikmah, dkk., 2008), yaitu :

- a. Spesifikasi model pengukuran mencakup penjelasan tentang variabel laten, variabel yang dapat diamati dan hubungan antara variabel keduanya.

- b. Spesifikasi model struktural meliputi penjelasan mengenai hubungan kausal antara variabel laten dan variabel yang diamati.
- c. Penggambaran diagram jalur dengan menggabungkan model pengukuran dan model struktural (hybrid)

#### 5. Identifikasi model

Pada tahap ini dilakukan penelitian terhadap kemungkinan keberadaan nilai unik untuk setiap parameter di model, serta kemungkinan persamaan simultan yang tidak memiliki solusi. Menurut Santoso (2011) ada tiga klasifikasi persamaan simultan yaitu :

- a. *Under identified model* merupakan kondisi yang terjadi bila nilai derajat kebebasan negatif. Dalam kondisi ini estimasi dan evaluasi model tidak dapat dilakukan. Pada model ini parameter yang diestimasi lebih banyak dibandingkan data yang diketahui.
- b. *Just-identified model* merupakan kondisi yang terjadi jika nilai derajat kebebasan nol. Dalam kondisi ini jika hanya ada identifikasi maka perkiraan dan evaluasi model tidak diperlukan.
- c. *Over identified model* adalah model yang terjadi jika perkiraan parameter lebih sedikit dibandingkan kuantitas data yang diketahui. Estimasi dan evaluasi model dilakukan ketika nilai derajat kebebasan positif.

#### 3. Estimasi model

Pada tahap ini setelah data terkumpul kemudian penentuan metode estimasi dan model estimasi. Umumnya metode estimasi yang dipakai adalah maximum likelihood (ML)

#### 4. Evaluasi model

Pada tahap ini dilakukan evaluasi dan interpretasi hasil analisis, dengan tujuan mengevaluasi model secara menyeluruh. Proses ini melalui beberapa tahapan:

- a. Uji normalitas data

- b. Uji model pengukuran (*measurement model*) yang dilakukan untuk menguji validitas dan realibilitas variabel laten
  - c. Uji struktural model
  - d. Penilaian *overall fit* model dengan mengacu pada *goodness of fit* (GoF)
5. Modifikasi model

Pada tahap ini berkaitan dengan hasil evaluasi dan interpretasi model, jika nilai GoF belum fit maka perlu dilakukan modifikasi atau respesifikasi model.

### 3.4.3 Rancangan Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis merupakan prosedur yang digunakan untuk mengevaluasi pernyataan yang berasal dari kerangka teori (Sekaran dan Bougi, 2016). Hipotesis merupakan konsep yang akan dijalankan uji validitasnya atau sebagai tanggapan sementara terhadap pertanyaan peneliti. Dalam konteks penelitian yang bersifat kuantitatif, hipotesis dapat berupa pernyataan mengenai satu variabel tunggal atau berupa hipotesis kausal yang melibatkan dua variabel atau lebih. Rencana analisis harus menggunakan uji statistik yang sesuai untuk menguji hipotesis yang telah dirumuskan. Perhitungan korelasi antara variabel yang ingin diidentifikasi dapat membantu dalam menetapkan hubungan diantara dua variabel atau lebih. Koefisien korelasi merupakan nilai numerik yang mengindikasikan sejauh mana serta arah dari hubungan antara dua variabel atau lebih.

Objek penelitian yang menjadi variabel eksogen yaitu inovasi (X1), *memorable patient experience* (X2), *patient involvement* (X3) sedangkan variabel endogen yaitu kepuasan pasien (Y1) dan loyalitas pasien (Y2). Dengan mempertimbangkan karakteristik masing-masing variabel yang akan diuji, perhitungan analisis SEM digunakan untuk menguji statistik.

Untuk pengujian hipotesis dan analisis hubungan dalam model struktural digunakan program LISREL. Hubungan kausalitas antara variabel inovasi, *memorable patient experience*, *patient involvement* terhadap kepuasan

pasien dan loyalitas pasien diuji pada model struktural yang diusulkan. Hipotesis diuji menggunakan nilai-t dengan tingkat signifikansi 0,05 dan n (sampel) *degree of freedom*. Kriteria diterima atau ditolaknya hipotesis utama dalam penelitian ini adalah :

1. Ho:  $\rho \leq 0$  tidak terdapat pengaruh positif antara inovasi terhadap loyalitas pasien melalui *memorable patient experience* pada klinik gigi di Jawa Barat.  
Ha:  $\rho > 0$  terdapat pengaruh positif antara inovasi terhadap loyalitas pasien melalui *memorable patient experience* pada klinik gigi di Jawa Barat.
2. Ho:  $\rho \leq 0$  tidak terdapat pengaruh positif antara inovasi terhadap loyalitas pasien melalui *memorable patient experience* dan kepuasan pasien pada klinik gigi di Jawa Barat.  
Ha:  $\rho > 0$  terdapat pengaruh positif antara inovasi terhadap loyalitas pasien melalui *memorable patient experience* dan kepuasan pasien pada klinik gigi di Jawa Barat.
3. Ho:  $\rho \leq 0$  tidak terdapat pengaruh positif antara inovasi terhadap loyalitas pasien melalui *patient involvement* pada klinik gigi di Jawa Barat.  
Ha:  $\rho > 0$  terdapat pengaruh positif antara inovasi terhadap loyalitas pasien melalui *patient involvement* pada klinik gigi di Jawa Barat.
4. Ho:  $\rho \leq 0$  tidak terdapat pengaruh positif antara inovasi terhadap loyalitas pasien melalui *patient involvement* dan kepuasan pasien pada klinik gigi di Jawa Barat.  
Ha:  $\rho > 0$  terdapat pengaruh positif antara inovasi terhadap loyalitas pasien melalui *patient involvement* dan kepuasan pasien pada klinik gigi di Jawa Barat.