

## BAB III

### OBJEK DAN METODE PENELITIAN

#### 3.1. Objek Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan manajemen pemasaran khususnya mengenai kualitas jasa dan citra perusahaan. Adapun yang menjadi objek penelitian sebagai variabel bebas (*independent variable*) dalam penelitian ini adalah kualitas jasa yang meliputi *tangible*, *empathy*, *reliability*, *responsiveness*, dan *assurance*, sedangkan yang menjadi variabel terikatnya (*dependent variable*) adalah citra perusahaan yang meliputi *personality*, *reputation*, *values/ethics* dan *corporate identity*.

Yang dijadikan responden pada penelitian ini adalah pasien RSUD Ciereng Subang, dengan pembatasan pada pasien yang pernah menjalani rawat inap di RSUD Ciereng. Hal ini dimaksudkan untuk mempermudah responden dalam menjawab pertanyaan yang diajukan peneliti dalam angket apabila responden pernah menjalani pengobatan di rumah sakit ini, serta apabila penelitian ini menggunakan responden pasien yang sedang menjalani proses pengobatan, dikhawatirkan akan mengganggu kenyamanan mereka.

Adapun tempat dari penelitian ini yaitu pada RSUD Ciereng yang beralamat di Jl. Brigjen Katamso No. 37 Subang, Jawa Barat. Penelitian ini akan dilaksanakan selama lima bulan, yaitu dari bulan April 2008 – Agustus 2008.

Berdasarkan objek penelitian tersebut, maka akan dianalisis mengenai pengaruh kualitas jasa terhadap citra perusahaan (survei pada pasien rawat inap di RSUD Ciereng Subang).

### **3.2. Metode dan Desain Penelitian**

#### **3.2.1. Metode Penelitian**

Metode yang relevan untuk penelitian manajemen terdapat tiga jenis, yaitu metode deskriptif atau survei deskriptif, metode *explanatory* atau *survey explanatory*/verifikatif dan metode eksperimen (Suryana, dkk, 2005:6). Metode deskriptif merupakan metode yang digunakan apabila dimaksudkan untuk mendeskripsikan ciri-ciri, unsur-unsur, sifat-sifat suatu fenomena. Metode *explanatory* yaitu metode yang digunakan untuk memprediksikan dan menjelaskan hubungan atau pengaruh dari suatu variabel ke variabel lainnya. Sedangkan metode eksperimen digunakan untuk penelitian eksak atau penelitian tindakan (*action research*).

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *survey explanatory*.

Menurut Ker Linger (Sugiyono, 2007:7) bahwa :

Metode survei yaitu metode yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data-data dari sampel yang diambil dari populasi tersebut, sehingga ditemukan kejadian-kejadian relatif, distribusi dan hubungan-hubungan antar variabel sosiologis dan psikologis.

Berdasarkan variabel-variabel yang diteliti maka jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dan verifikatif. Menurut Sugiyono (2007:11) “Penelitian deskriptif merupakan penelitian yang bertujuan untuk memberikan gambaran dari

variabel penelitian.” Hal serupa dikemukakan oleh Traver Travens (Umar 2001:21) bahwa :

Penelitian dengan menggunakan metode deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (*independent*) tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variabel lain.

Melalui jenis penelitian deskriptif maka dapat diperoleh deskripsi masing-masing mengenai tanggapan responden terhadap kualitas jasa dan citra RSUD Ciereng.

Adapun verifikatif pada dasarnya ingin menguji kebenaran dari suatu hipotesis yang dilaksanakan melalui pengumpulan data di lapangan. Dalam penelitian ini diuji mengenai pengaruh dimensi kualitas jasa terhadap citra RSUD Ciereng.

### **3.2.2. Desain Penelitian**

Masalah yang menjadi inti dalam penelitian ini memiliki ketergantungan antara yang satu dengan yang lainnya, atau dengan kata lain memiliki hubungan kausalitas. Dalam penelitian ini akan diuji tingkat pengaruh variabel independen terhadap variabel dependennya. Adapun desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah desain penelitian yang bersifat kausal. Dalam hal ini, dimensi kualitas jasa mempengaruhi atau menyebabkan perubahan pada citra RSUD Ciereng.

### **3.3. Operasionalisasi Variabel**

Sebagai persiapan pengolahan data, maka dibuat panduan operasionalisasi variabel, yang didalamnya memuat variabel X yaitu kualitas jasa dan variabel Y

yaitu citra perusahaan yang dapat dijadikan sebagai acuan kuesioner beserta indikator-indikator yang terkait, yang dibuat dalam bentuk tabel seperti tercantum di bawah ini:

**Tabel 3.1**  
**Operasionalisasi Variabel**

| Variabel                 | Sub Variabel                                | Konsep Variabel/Sub Variabel/Indikator  | Indikator  | Ukuran   | Skala   | No. Item                             |
|--------------------------|---|---|--|--|---------|--------------------------------------|
| <b>Kualitas jasa (X)</b> |   | Kemampuan sebuah organisasi untuk memenuhi atau melebihi harapan pelanggan, ukuran kinerja adalah kualitas jasa yang dipersepsikan (Adrian Payne, 2001:275) |  |  |         |                                      |
|                          | <b>Tangible (bukti fisik) X<sub>1</sub></b> | Kemampuan suatu perusahaan dalam melanjutkan eksistensinya kepada pihak eksternal (Kotler, 2007:56)   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kelayakan bangunan</li> <li>• Kelengkapan peralatan rumah sakit</li> <li>• Kelengkapan obat-obatan</li> <li>• Kelengkapan sarana komunikasi</li> <li>• Kelengkapan sarana transportasi</li> <li>• Kebersihan rumah sakit</li> <li>• Kerapihan staf, dokter dan perawat</li> <li>• Kenyamanan rumah sakit</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tingkat kelayakan bangunan</li> <li>• Tingkat kelengkapan peralatan rumah sakit</li> <li>• Tingkat kelengkapan obat-obatan</li> <li>• Tingkat kelengkapan sarana komunikasi</li> <li>• Tingkat kelengkapan sarana transportasi</li> <li>• Tingkat kebersihan rumah sakit</li> <li>• Tingkat kerapihan staf, dokter dan perawat</li> <li>• Tingkat kenyamanan rumah sakit</li> </ul> | Ordinal | 1<br>2<br>3<br>4<br>5<br>6<br>7<br>8 |
|                          | <b>Empathy (empati) X<sub>2</sub></b>       | Kemampuan memberikan perhatian yang tulus dan bersifat pribadi kepada para konsumen (Kotler, 2007:56)   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pengetahuan dokter dan perawat mengenai pasien yang dirawat</li> <li>• Pemahaman dokter dan perawat terhadap masalah yang dihadapi pasien</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tingkat pengetahuan dokter dan perawat mengenai pasien yang dirawat</li> <li>• Tingkat pemahaman dokter dan perawat terhadap masalah yang dihadapi pasien</li> </ul>  | Ordinal | 9<br>10                              |

**Lanjutan Tabel 3.1**  
**Operasionalisasi Variabel**

| Variabel                    | Sub Variabel                                  | Konsep Variabel/Sub Variabel/Indikator  | Indikator  | Ukuran   | Skala   | No. Item       |
|-----------------------------|---|---|--|--|---------|----------------|
|                             | <b>Reliability (kehandalan)</b><br>$X_3$      | Kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya (Kotler, 2007:56)           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ketepatan waktu dokter dalam melakukan pemeriksaan</li> <li>• Keahlian perawat dalam memeriksa</li> <li>• Ketelitian perawat dalam memeriksa</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tingkat ketepatan waktu dokter dalam melakukan pemeriksaan</li> <li>• Tingkat keahlian perawat dalam memeriksa</li> <li>• Tingkat ketelitian perawat dalam memeriksa</li> </ul> | Ordinal | 11<br>12<br>13 |
|                             | <b>Responsiveness (daya tanggap)</b><br>$X_4$ | Suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan (Kotler, 2007:56)       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kesiapan dokter dan perawat dalam memenuhi permintaan pasien</li> <li>• Kecepatan dokter dan perawat dalam menangani pasien</li> </ul>                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tingkat kesiapan dokter dan perawat dalam memenuhi permintaan pasien</li> <li>• Tingkat kecepatan dokter dan perawat dalam menangani pasien</li> </ul>                          | Ordinal | 14<br>15       |
|                             | <b>Assurance (Jaminan)</b><br>$X_5$           | Kemampuan perusahaan dalam menumbuhkan kepercayaan konsumen pada perusahaan menyangkut jasa yang diberikannya (Kotler, 2007:56) | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Keterampilan dokter</li> <li>• Keterampilan perawat</li> <li>• Keamanan rumah sakit</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tingkat keterampilan dokter</li> <li>• Tingkat keterampilan perawat</li> <li>• Tingkat Keamanan rumah sakit</li> </ul>  | Ordinal | 16<br>17<br>18 |
| <b>Citra perusahaan (Y)</b> |   | Persepsi masyarakat terhadap perusahaan atau produknya yang berupa barang dan jasa (Kotler, 2007:388)                           |  |  |         |                |

**Lanjutan Tabel 3.1**  
**Operasionalisasi Variabel**

| Variabel | Sub Variabel | Konsep Variabel/Sub Variabel/Indikator  | Indikator  | Ukuran   | Skala   | No. Item |
|----------|--------------|---|--|--|---------|----------|
|          |              | Keseluruhan karakteristik perusahaan yang dipahami oleh lingkungan di luar perusahaan (Shirley Harison, 1995:71)  | <p style="text-align: center;"><b>Personality</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kepercayaan responden terhadap rumah sakit</li> <li>• Perhatian pihak rumah sakit terhadap responden</li> </ul>                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tingkat kepercayaan responden terhadap rumah sakit</li> <li>• Tingkat perhatian pihak rumah sakit terhadap responden</li> </ul>                               | Ordinal | 19<br>20 |
|          |              | Keyakinan seseorang terhadap perusahaan berdasarkan pengalaman pribadi atau orang lain atas produk atau jasa perusahaan (Shirley Harison, 1995:71)                                      | <p style="text-align: center;"><b>Reputation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Prestasi rumah sakit di mata responden</li> <li>• Kemampuan staf, dokter dan perawat dalam memberikan pelayanan</li> </ul>                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tingkat prestasi rumah sakit di mata responden</li> <li>• Tingkat kemampuan staf, dokter dan perawat dalam memberikan pelayanan</li> </ul>                    | Ordinal | 21<br>22 |
|          |              | Nilai-nilai dan filosofi yang dianut perusahaan, keramahan pelayanan, gaya kerja, dan komunikasi baik internal perusahaan maupun interaksi dengan pihak luar (Shirley Harison, 1995:71) | <p style="text-align: center;"><b>Values/ethics</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kemampuan staf, dokter dan perawat dalam berkomunikasi dengan pasien</li> <li>• Keramahan staf, dokter dan perawat terhadap pasien</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tingkat kemampuan staf, dokter dan perawat dalam berkomunikasi dengan pasien</li> <li>• Tingkat keramahan staf, dokter dan perawat terhadap pasien</li> </ul> | Ordinal | 23<br>24 |
|          |              | Identitas dalam nama, simbol, logo, warna, dan ritual untuk memunculkan perusahaan, merek, dan kepentingan perusahaan (Shirley Harison, 1995:71)  | <p style="text-align: center;"><b>Corporate Identity</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pengetahuan responden tentang nama rumah sakit</li> <li>• Pengetahuan responden tentang motto rumah sakit</li> </ul>                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tingkat pengetahuan responden tentang nama rumah sakit</li> <li>• Tingkat pengetahuan responden tentang motto rumah sakit</li> </ul>                          | Ordinal | 25<br>26 |

### **3.4. Sumber Data, Alat Pengumpulan Data dan Teknik Penarikan Sampel**

#### **3.4.1. Sumber Data**

Sumber pengolahan data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah:

##### **1. Data Primer**

Merupakan data yang diperoleh secara langsung di lapangan/ data yang diperoleh secara langsung dari sumbernya. Dalam hal ini adalah data berupa tanggapan langsung dari konsumen mengenai kualitas jasa yang diberikan oleh RSUD Ciereng serta persepsi konsumen terhadap citra perusahaan.

##### **2. Data Sekunder**

Merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung, yakni dengan cara mencari informasi di berbagai media mengenai hal-hal yang berkaitan dengan masalah penelitian dan juga brosur-brosur RSUD Ciereng Subang.

#### **3.4.2. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik yang digunakan untuk pengumpulan data sebagai dasar pembahasan adalah sebagai berikut:

##### **1. Teknik Pengumpulan Data Primer**

- Dengan menyebarkan kuesioner kepada sejumlah responden yaitu pasien yang pernah dirawat pada unit rawat inap RSUD Ciereng Subang.
- Wawancara dengan pihak RSUD Ciereng dengan mengadakan tanya jawab langsung tentang kualitas jasa dalam pembentukan citra perusahaan.
- Melakukan penelitian dan pengamatan langsung (observasi) terhadap kegiatan dan keadaan RSUD Ciereng Subang.

## 2. Teknik Pengumpulan Data Sekunder

Untuk teknik pengumpulan data sekunder diperoleh dari internet, laporan-laporan, dan profil RSUD Ciereng Subang.

### 3.4.3. Teknik Penarikan Sampel

#### 3.4.3.1. Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah para pasien yang pernah di rawat inap di RSUD Ciereng dengan ukuran populasi sebanyak 1.500 orang, angka ini merupakan hasil survei yang merupakan angka rata-rata jumlah pasien yang masuk per bulan.

#### 3.4.3.2. Sampel

Untuk menentukan sampel dari populasi yang telah ditetapkan, perlu dilakukan suatu pengukuran yang dapat menghasilkan jumlah  $n$ , salah satu caranya adalah dengan menggunakan teknik Slovin dengan rumus sebagai berikut:

$$\begin{aligned} n &= \frac{N}{1 + Ne^2} \\ &= \frac{1500}{1 + 1500(0,1)^2} \\ &= 93,75 \approx 94 \end{aligned}$$

Keterangan:

$N$  = Jumlah populasi

$n$  = Besar sampel

$e$  = Tingkat kesalahan 10% atau 0,1



### 3.4.3.3. Teknik Penarikan Sampel

Teknik penarikan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode pengambilan sampel acak sederhana (*Simple Random Sampling*), dimana peneliti memberi hak yang sama kepada setiap subjek untuk memperoleh kesempatan dipilih menjadi sampel.

## 3.5. Pengujian Validitas dan Reliabilitas

### 3.5.1. Pengujian Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat keandalan atau kesahihan suatu alat ukur (instrumen). Instrumen yang valid memiliki validitas atau tingkat kesahihan yang tinggi, sebaliknya instrumen yang kurang valid memiliki validitas atau tingkat kesahihan yang rendah.

Untuk menentukan kevalidan dari item kuesioner digunakan metode koefisien korelasi *Product Moment Pearson* yaitu dengan mengkorelasikan skor total yang dihasilkan oleh masing-masing responden (Y) dengan skor masing-masing item (X) dengan rumus:

$$r_{hitung} = \frac{n(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{n(\sum X^2) - (\sum X)^2\} \{n(\sum Y^2) - (\sum Y)^2\}}} \quad (\text{Riduwan, 2007:110})$$

Dimana :

- $r$  = Koefisien validitas item yang dicari
- $\sum X$  = Jumlah skor item
- $\sum Y$  = Jumlah skor total (seluruh item)
- $n$  = Jumlah responden

Selanjutnya dihitung dengan Uji-t dengan rumus :

$$t_{hitung} = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Dimana :

t = Nilai  $t_{hitung}$

r = Koefisien korelasi hasil  $r_{hitung}$

n = Jumlah responden

Distribusi (Tabel t) untuk  $\alpha = 0,05$  dan derajat kebebasan ( $dk = n - 2$ ).

Maka kaidah keputusannya adalah sebagai berikut :

1. Item pertanyaan yang diteliti dikatakan valid jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$
2. Item pertanyaan yang diteliti dikatakan tidak valid jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$

Variabel yang diuji yaitu pengimplementasian kualitas jasa dengan indikator *Tangible* (bukti fisik), *Empathy* (empati), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (daya tanggap) dan *Assurance* (jaminan). Sedangkan variabel terakhir yang diuji validitas dan reliabilitasnya adalah citra perusahaan dengan indikator *personality*, *reputation*, *values/ethics* dan *corporate identity*.

Perhitungan validitas dan reliabilitas kualitas jasa pada penelitian ini menggunakan Skor SERVQUAL (*service quality*) yang diperoleh dari operasionalisasi kualitas jasa versi Tolliver, et al. (1998), yaitu:

$$\text{Skor SERVQUAL} = \text{Skor Persepsi}$$

Sumber: Tolliver, et al. (1998) yang dikutip oleh Fandiy Tjiptono (2005:158)

**Tabel 3.2**  
**Hasil Pengujian Validitas Kualitas Jasa**

| No.             | Item Pernyataan  | $t_{hitung}$ | $t_{tabel}$ | Ket.  |
|-----------------|--|--------------|-------------|-------|
| <i>Tangible</i> |  |              |             |       |
| 1               | Kelayakan bangunan RSUD Ciereng                            | 20,760       | 1,701       | Valid |
| 2               | Kelengkapan peralatan yang dimiliki RSUD Ciereng           | 17,472       | 1,701       | Valid |
| 3               | Kelengkapan obat-obatan yang tersedia di RSUD Ciereng      | 13,814       | 1,701       | Valid |
| 4               | Kelengkapan sarana komunikasi yang dimiliki RSUD Ciereng   | 4,749        | 1,701       | Valid |
| 5               | Kelengkapan sarana transportasi yang dimiliki RSUD Ciereng | 15,130       | 1,701       | Valid |

**Lanjutan Tabel 3.2**  
**Hasil Pengujian Validitas Kualitas Jasa**

| No.                          | Item Pernyataan   | $t_{hitung}$ | $t_{tabel}$ | Ket.  |
|------------------------------|---|--------------|-------------|-------|
| 6                            | Kebersihan RSUD Ciereng   | 17,941       | 1,701       | Valid |
| 7                            | Kerapihan staf, dokter dan perawat RSUD Ciereng                                 | 6,168        | 1,701       | Valid |
| 8                            | Kenyamanan RSUD Ciereng   | 19,748       | 1,701       | Valid |
| <b><i>Empathy</i></b>        |   |              |             |       |
| 9                            | Pengetahuan dokter dan perawat RSUD Ciereng mengenai pasien yang dirawat        | 15,614       | 1,701       | Valid |
| 10                           | Pemahaman dokter dan perawat RSUD Ciereng terhadap masalah yang dihadapi pasien | 14,828       | 1,701       | Valid |
| <b><i>Reliability</i></b>    |   |              |             |       |
| 11                           | Ketepatan waktu dokter RS Ciereng dalam melakukan pemeriksaan                   | 10,053       | 1,701       | Valid |
| 12                           | Keahlian perawat RS Ciereng dalam melakukan pemeriksaan                         | 4,788        | 1,701       | Valid |
| 13                           | Ketelitian perawat RS Ciereng dalam melakukan pemeriksaan                       | 4,248        | 1,701       | Valid |
| <b><i>Responsiveness</i></b> |   |              |             |       |
| 14                           | Kesiapan dokter dan perawat RSUD Ciereng dalam memenuhi permintaan pasien       | 3,413        | 1,701       | Valid |
| 15                           | Kecepatan dokter dan perawat RSUD Ciereng dalam menangani pasien                | 15,287       | 1,701       | Valid |
| <b><i>Assurance</i></b>      |   |              |             |       |
| 16                           | Keterampilan dokter RSUD Ciereng  | 6,363        | 1,701       | Valid |
| 17                           | Keterampilan perawat RSUD Ciereng   | 4,561        | 1,701       | Valid |
| 18                           | Keamanan RSUD Ciereng   | 14,579       | 1,701       | Valid |

Ket: Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  berarti valid, dan jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$  berarti tidak valid

$$t_{tabel} = dk: n-2 = 30-2 = 28 \text{ dengan } \alpha = 0,05, t_{tabel} = 1,701$$

Sumber: Pengolahan Data 2008

**Tabel 3.3**  
**Hasil Pengujian Validitas Citra**

| No. | Item Pertanyaan  | $t_{hitung}$ | $t_{tabel}$ | Ket.  |
|-----|--|--------------|-------------|-------|
| 1   | Apakah Anda percaya kalau RSUD Ciereng memberikan pelayanan yang baik?               | 3,290        | 1.701       | Valid |
| 2   | Bagaimana perhatian RSUD Ciereng kepada pasien?                                      | 10,682       | 1.701       | Valid |
| 3   | Bagaimana prestasi RSUD Ciereng?   | 14,604       | 1.701       | Valid |
| 4   | Bagaimana kemampuan staf, dokter dan perawat dalam memberikan pelayanan kepada Anda? | 3,063        | 1.701       | Valid |
| 5   | Bagaimana kemampuan staf, dokter dan perawat dalam berkomunikasi dengan Anda?        | 2,316        | 1.701       | Valid |
| 6   | Apakah staf, dokter dan perawat ramah kepada Anda?                                   | 10,053       | 1.701       | Valid |
| 7   | Apakah Anda mengetahui nama RSUD Ciereng?  | 10,682       | 1.701       | Valid |
| 8   | Apakah Anda mengetahui motto RSUD Ciereng?   | 8,897        | 1.701       | Valid |

Ket : Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  berarti valid, dan jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$  berarti tidak valid

$t_{tabel} = dk: n-2 = 30-2 = 28$  dengan  $\alpha = 0,05$ ,  $t_{tabel} = 1,701$

Sumber: Pengolahan Data 2008

### 3.5.2. Pengujian Reliabilitas

Reliabilitas menyangkut ketepatan alat ukur. Reliabilitas mencakup tiga aspek penting, yaitu alat ukur yang digunakan harus stabil, dapat diandalkan (*dependability*) dan dapat diramalkan (*predictability*), sehingga alat ukur tersebut mempunyai reliabilitas yang tinggi atau dapat dipercaya (Nazir, 2003:61).

Jika suatu instrumen dapat dipercaya maka data yang dihasilkan oleh instrumen tersebut dapat dipercaya. Adapun rumus yang digunakan untuk mengukur reliabilitas adalah teknik *split half* dan Spearman-Brown dengan pembelahan ganjil-genap, yaitu :

$$r_{11} = \frac{2 \times r_b}{(1 + r_b)} \quad (\text{Riduwan, 2007:113})$$

Keterangan :

$r_{11}$  = Reliabilitas instrumen

$r_b$  = Korelasi *Product Moment* antar belahan pertama dan kedua

Penelitian dengan menggunakan pengujian Spearman-Brown, mengharuskan butir-butir instrumen dibelah menjadi dua kelompok, yaitu instrumen ganjil dan instrumen genap. Kemudian skor data tiap kelompok disusun sendiri dan kemudian skor total antara kelompok ganjil dan genap dicari korelasinya (Riduwan, 2007:128). Keputusan reliabilitas ditentukan dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Jika koefisien internal seluruh item ( $r_{11}$ )  $>$   $r_{tabel}$  dengan tingkat signifikansi 5% maka item pertanyaan dinyatakan reliabel.
2. Jika koefisien internal seluruh item ( $r_{11}$ )  $<$   $r_{tabel}$  dengan tingkat signifikansi 5% maka item pertanyaan dinyatakan tidak reliabel.

**Tabel 3.4**  
**Hasil Pengujian Reliabilitas**

| No. Item<br>Pertanyaan | Koefisien<br>Korelasi ( $r_b$ ) | Harga<br>( $r_{11}$ ) | Harga<br>( $r_{tabel}$ ) | Keputusan |
|------------------------|---------------------------------|-----------------------|--------------------------|-----------|
| 1                      | 0,969                           | 0,984                 | 0,374                    | Reliabel  |
| 2                      | 0,957                           | 0,978                 | 0,374                    | Reliabel  |
| 3                      | 0,934                           | 0,966                 | 0,374                    | Reliabel  |
| 4                      | 0,668                           | 0,801                 | 0,374                    | Reliabel  |
| 5                      | 0,944                           | 0,971                 | 0,374                    | Reliabel  |
| 6                      | 0,959                           | 0,979                 | 0,374                    | Reliabel  |
| 7                      | 0,759                           | 0,863                 | 0,374                    | Reliabel  |
| 8                      | 0,966                           | 0,983                 | 0,374                    | Reliabel  |
| 9                      | 0,947                           | 0,973                 | 0,374                    | Reliabel  |
| 10                     | 0,942                           | 0,970                 | 0,374                    | Reliabel  |
| 11                     | 0,885                           | 0,939                 | 0,374                    | Reliabel  |
| 12                     | 0,671                           | 0,803                 | 0,374                    | Reliabel  |
| 13                     | 0,626                           | 0,770                 | 0,374                    | Reliabel  |
| 14                     | 0,542                           | 0,703                 | 0,374                    | Reliabel  |
| 15                     | 0,945                           | 0,972                 | 0,374                    | Reliabel  |
| 16                     | 0,769                           | 0,869                 | 0,374                    | Reliabel  |
| 17                     | 0,653                           | 0,790                 | 0,374                    | Reliabel  |
| 18                     | 0,940                           | 0,969                 | 0,374                    | Reliabel  |
| 19                     | 0,528                           | 0,691                 | 0,374                    | Reliabel  |
| 20                     | 0,896                           | 0,945                 | 0,374                    | Reliabel  |
| 21                     | 0,940                           | 0,969                 | 0,374                    | Reliabel  |
| 22                     | 0,501                           | 0,667                 | 0,374                    | Reliabel  |

**Lanjutan Tabel 3.4**  
**Hasil Pengujian Reliabilitas**

| No. Item<br>Pertanyaan | Koefisien<br>Korelasi ( $r_b$ ) | Harga<br>( $r_{11}$ ) | Harga<br>( $r_{tabel}$ ) | Keputusan |
|------------------------|---------------------------------|-----------------------|--------------------------|-----------|
| 23                     | 0,401                           | 0,572                 | 0,374                    | Reliabel  |
| 24                     | 0,885                           | 0,939                 | 0,374                    | Reliabel  |
| 25                     | 0,896                           | 0,945                 | 0,374                    | Reliabel  |
| 26                     | 0,859                           | 0,924                 | 0,374                    | Reliabel  |

Sumber: Hasil Pengolahan Data 2008

Ket: Jika  $r_{11} > r_{tabel}$  berarti reliabel, dan jika  $r_{11} < r_{tabel}$  berarti tidak reliabel

$$r_{tabel} = dk: n-2 = 30-2 = 28 \text{ dengan } \alpha = 0,05, r_{tabel} = 0,374$$

### 3.6. Rancangan Analisis Data dan Uji Hipotesis

#### 3.6.1. Analisis Data

Untuk mengetahui pengaruh kualitas jasa terhadap citra rumah sakit, dilakukan melalui analisis data dengan menggunakan angket (kuesioner) yang diberikan kepada responden. Alat statistik juga digunakan untuk menganalisa data sehingga memudahkan penafsiran data mentah yang diperoleh yang akhirnya akan menghasilkan jenis data interval. Karena data awal seperti yang tertera pada operasionalisasi variabel menggunakan data ordinal, maka sebelum melakukan uji statistik terlebih dahulu dilakukan konversi data ordinal ke dalam skala interval dengan menggunakan *methode of succesive interval* (MSI). Untuk mengetahui pengaruh kualitas jasa terhadap citra perusahaan pada benak pasien RSUD Ciereng Subang.

##### 3.6.1.1. Meningkatkan Skala Pengukuran Dari Ordinal ke Interval

Karena penelitian ini menggunakan data ordinal seperti yang telah dijelaskan dalam operasionalisasi variabel sebelumnya, maka semua data ordinal yang terkumpul terlebih dahulu akan ditransformasi menjadi skala interval dengan

menggunakan *methode of succesive interval* dengan menggunakan program Microsoft Excel 2003. Langkah-langkah untuk melakukan transformasi data tersebut adalah sebagai berikut:

1. Membuka program MSI for excel.
2. Membuka menu *analyze* kemudian pilih *succesive interval*.
3. Setelah muncul board *method of succesive interval*, klik data range dan blok seluruh data yang akan diubah menjadi MSI, setelah itu klik menu kembali yang ada di sebelah kanan.
4. Klik cell output, kemudian tentukan lokasi untuk menyimpan data hasil MSI. Kemudian klik menu kembali yang ada di sebelah kanan.
5. Klik ok.

#### **3.6.1.2. Teknik Analisis Korelasi**

Analisis korelasi digunakan untuk mengetahui kuat lemahnya pengaruh dua arah antara kualitas jasa sebagai variabel independent (X) dengan pembentukan citra perusahaan sebagai variabel dependen (Y). Dalam penelitian ini digunakan teknik analisis *Korelasi Pearson Product Moment*, korelasi ini dikemukakan oleh Karl Pearson tahun 1900. Kegunaan untuk mengetahui derajat hubungan antara variabel bebas (*independent*) dengan variabel terikat (*dependent*).

Teknik analisis korelasi *pearson product moment* termasuk teknik statistik parametrik yang menggunakan data interval dan rasio dengan persyaratan tertentu. Misalnya : data dipilih secara acak (*random*); datanya berdistribusi normal; data yang dihubungkan berpola linier, dan data yang dihubungkan mempunyai

pasangan yang sama sesuai dengan subjek yang sama. Jika salah satu persyaratan tersebut tidak terpenuhi maka analisis korelasi tidak dapat dilakukan. Rumus yang digunakan korelasi *pearson product moment* :

$$r = \frac{n(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{n(\sum X^2) - (\sum X)^2\} \{n(\sum Y^2) - (\sum Y)^2\}}} \quad (\text{Riduwan, 2007:136})$$

Keterangan :

n = Banyaknya sampel yang diteliti

X = Nilai variabel X yaitu kualitas jasa

Y = Nilai variabel Y yaitu citra perusahaan

Selanjutnya dihitung dengan Uji-t dengan rumus :

$$t_{hitung} = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Dimana :

t = Nilai  $t_{hitung}$

r = Koefisien korelasi hasil  $r_{hitung}$

n = Jumlah responden

Distribusi (Tabel t) untuk  $\alpha = 0,05$  dan derajat kebebasan ( $dk = n - 2$ ).

Maka kaidah keputusannya adalah sebagai berikut :

1. Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  , maka pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen adalah kuat.
2. Jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$  , maka pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen adalah lemah.



### 3.6.1.3. Teknik Analisis Regresi Linier Ganda

Teknik analisis regresi yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier ganda. Menurut Sugiyono (2005:210),

“Analisis regresi linier ganda digunakan oleh peneliti, bila penelitian bermaksud meramalkan bagaimana keadaan (hak turunnya) variabel dependen, bila dua variabel independen sebagai faktor prediktor dimanipulasi (naik turunkan nilainya).”

Berdasarkan tujuan dilakukannya penelitian ini, maka variabel yang dianalisis adalah variabel independen yaitu kualitas jasa yang terdiri dari *tangible/keberwujudan* (variabel  $X_1$ ), *empathy/empati* (variabel  $X_2$ ), *reliability/keandalan* (variabel  $X_3$ ), *responsiveness/daya tanggap* (variabel  $X_4$ ) dan *assurance/jaminan* (variabel  $X_5$ ) sedangkan variabel dependen adalah citra perusahaan (Y), data hasil tabulasi diterapkan pada pendekatan penelitian yaitu dengan analisis regresi linier ganda.

Teknik analisis regresi linier ganda dilakukan dengan prosedur kerja sebagai berikut:

#### 1. Uji asumsi regresi

Menurut Wahid Sulaiman (2004:88), untuk memperoleh model regresi yang terbaik, dalam arti secara statistik adalah BLUE (*Best Linear Unbiased Estimator*), maka model regresi yang diajukan harus memenuhi persyaratan uji asumsi normalitas, uji asumsi heteroskedasitas, uji asumsi linearitas dan uji asumsi multikolinearitas. Berikut adalah pemaparannya :

a. Uji asumsi normalitas

Normalitas data merupakan syarat pertama untuk melakukan analisis regresi sebagaimana yang diungkapkan oleh Trinton (2005:76) bahwa “data sampel hendaknya memenuhi prasyarat distribusi normal.” Data yang mengandung data ekstrim biasanya tidak memenuhi normalitas. Jika sebaran data mengikuti sebaran normal, maka populasi dari mana data diambil berdistribusi normal dan akan dianalisis menggunakan analisis parametrik.

Menurut Wahid Sulaiman (2004:88), untuk mendeteksi normalitas digunakan *normal probability plot*. Melalui plot ini, masing-masing nilai pengamatan dipasangkan dengan nilai harapan dari distribusi normal. Suatu model regresi memiliki data berdistribusi normal apabila sebaran datanya terletak di sekitar garis lurus yang melalui nol dan tidak mempunyai pola.

b. Uji asumsi heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas adalah varian residual yang tidak konstan pada regresi sehingga akurasi hasil prediksi menjadi meragukan. Residu pada heteroskedastisitas semakin besar apabila pengamatan semakin besar. Menurut Wahid Sulaiman (2004:106), suatu regresi dikatakan tidak terdeteksi heteroskedastis apabila penyebaran nilai-nilai residual terhadap harga-harga prediksi tidak membentuk suatu pola tertentu (meningkat atau menurun).

c. Uji asumsi linearitas

Uji linearitas bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linear atau tidak secara signifikan. Uji ini biasanya digunakan sebagai prasyarat dalam analisis korelasi atau regresi linear. Pengujian pada SPSS dengan menggunakan *test for linearity* dengan taraf signifikansi 0,05. Dua variabel dikatakan mempunyai hubungan yang linear bila signifikansi (*linearity*) kurang dari 0,05 (Dwi Priyatno, 2008:36).

d. Uji asumsi multikolinieritas

Multikolinieritas adalah situasi adanya korelasi yang kuat antara variabel bebas yang satu dengan variabel bebas yang lainnya dalam analisis regresi. Apabila dalam analisis terdeteksi multikolinieritas maka angka estimasi koefisien regresi yang didapat akan mempunyai nilai yang tidak sesuai dengan substansi, sehingga dapat menyesatkan interpretasi. Selain itu juga nilai standar error setiap koefisien regresi dapat menjadi tidak terhingga. Dua parameter yang paling umum digunakan untuk mendeteksi multikolinieritas adalah nilai *Tolerance* dan Nilai VIF (*Variance Inflation Factor*). Suatu regresi dikatakan terdeteksi multikolinieritas apabila nilai VIF menjauhi 1 atau nilai *Tolerance* menjauhi 1. Menurut Nachrowi dan Usman (2006:102), “Multikolinieritas dianggap ada jika nilai VIF lebih dari 5”, dan menurut Singgih Santoso (2005:381), “Semua variabel harus memenuhi persyaratan ambang *tolerance*, yakni di atas 0,0001”.

2. Model Persamaan regresi linier ganda  $X_1, X_2, X_3, X_4$  dan  $X_5$  atas  $Y$  adalah sebagai berikut:

$$Y = a + bX + \dots + bX_5 \quad (\text{Riduwan, 2007 : 152})$$

3. Untuk mencari koefisien regresi  $a_1, b_1, b_2, b_3, b_4$  dan  $b_5$  digunakan persamaan silymultan sebagai berikut :

$$\sum X_1 Y = b_1 \sum X_1^2 + b_2 \sum X_1 X_2 + b_3 \sum X_1 X_3 + b_4 \sum X_1 X_4 + b_5 \sum X_1 X_5$$

$$\sum X_2 Y = b_1 \sum X_1 X_2 + b_2 \sum X_2^2 + b_3 \sum X_2 X_3 + b_4 \sum X_2 X_4 + b_5 \sum X_2 X_5$$

$$\sum X_3 Y = b_1 \sum X_1 X_3 + b_2 \sum X_2 X_3 + b_3 \sum X_3^2 + b_4 \sum X_3 X_4 + b_5 \sum X_3 X_5$$

$$\sum X_4 Y = b_1 \sum X_1 X_4 + b_2 \sum X_2 X_4 + b_3 \sum X_3 X_4 + b_4 \sum X_4^2 + b_5 \sum X_4 X_5$$

$$\sum X_5 Y = b_1 \sum X_1 X_5 + b_2 \sum X_2 X_5 + b_3 \sum X_3 X_5 + b_4 \sum X_4 X_5 + b_5 \sum X_5^2$$

$$a = Y - b_1 X_1 - b_2 X_2 - b_3 X_3 - b_4 X_4 - b_5 X_5$$

Penghitungan nilai  $b_1, b_2, b_3, b_4, b_5$  dilakukan dengan bantuan *software*

*Maple 11.*

4. Setelah harga  $a_1, b_1, b_2, b_3, b_4$  dan  $b_5$  diperoleh maka langkah selanjutnya adalah menghitung korelasi ganda masing-masing variabel independen dengan variabel dependen dengan rumus berikut:

$$(R_{x_1 x_2 x_3 x_4 x_5 y}) = \sqrt{\frac{b_1 \sum x_1 y + b_2 \sum x_2 y + b_3 \sum x_3 y + b_4 \sum x_4 y + b_5 \sum x_5 y}{\sum y^2}}$$

5. Selanjutnya untuk uji signifikasi koefisien korelasi ganda dicari  $F_{hitung}$  dulu kemudian dibandingkan dengan  $F_{tabel}$ .

$$F_{hitung} = \frac{R^2(n-m-l)}{m(l-R)} \quad \text{Sumber: Riduwan (2007:154)}$$

Keterangan:

$F_{hitung}$  = Nilai F yang dihitung  
 R = Nilai Koefisien Korelasi Ganda  
 m = Jumlah variabel bebas  
 n = Jumlah Sampel

6. Menurut Riduwan (2007:136) untuk mengetahui kuat rendahnya hubungan pengaruh, dapat diklasifikasikan sebagai berikut:

**Tabel 3.5**  
**Pedoman untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi**

| Interval koefisien | Tingkat Hubungan |
|--------------------|------------------|
| 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 : Riduwan (2007:136)

#### 3.6.1.4. Koefisien Determinasi

Gujarati (2003:81) mengemukakan bahwa: *“the coefficient of determination  $r^2$  (two-variabel case) or  $R^2$  (multiple regression) is a summary measure that tells how well the sample regression line fits the data”*.  $R^2$  mengukur persentase total variasi dalam Y yang dijelaskan oleh model regresi.

Nilai R sendiri adalah nilai koefisien korelasi (r). Nilai ini digunakan untuk mengetahui kuat atau lemahnya hubungan pengaruh. Menentukan besarnya pengaruh variabel bebas secara bersama-sama atau menyeluruh terhadap variabel Y.

Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh dimensi kualitas jasa sebagai variabel X terhadap citra perusahaan sebagai variabel Y. Menurut Sugiyono (2004: 151), digunakan koefisien determinasi ( $K_d$ ), yaitu:

$$Kd = r^2 \times 100\%$$

Dimana:

Kd = Koefisien determinasi

r = Koefisien korelasi

### 3.6.2. Uji Hipotesis

Untuk menentukan apakah  $H_0$  diterima atau ditolak, maka digunakan model uji statistik yang digunakan untuk mengukur pengaruh kualitas jasa terhadap citra perusahaan.

Langkah-langkah dalam pengujian hipotesisnya adalah sebagai berikut:

1. Membuat hipotesis penelitian yang akan diuji sebagai berikut:

$H_0$  : Tidak ada pengaruh kualitas jasa terhadap citra perusahaan

$H_1$  : Ada pengaruh kualitas jasa terhadap citra perusahaan

2. Dengan mengambil taraf signifikansi sebesar 5% ( $\alpha = 5\%$ ) dan  $df = n-2$  untuk menentukan t tabel.
3. Tentukan uji statistik t

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

4. Untuk menentukan  $H_0$  diterima atau ditolak

Jika:  $t \text{ hitung} > t \text{ table}$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima

Jika:  $t \text{ hitung} < t \text{ table}$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak