

BAB IV

METODE PENELITIAN

4.1 Pendekatan Penelitian

Menurut Sugiyono (2022), pendekatan penelitian merupakan cara yang digunakan oleh peneliti dalam menjawab permasalahan penelitian secara ilmiah. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian eksplanatori. Pendekatan kuantitatif digunakan karena penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan hubungan antar variabel melalui pengujian hipotesis secara statistik, sehingga dapat diketahui pengaruh *HealthQual* dan citra merek terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan sebagai variabel mediasi pada Griya Sehat Kota Surabaya.

Pendekatan penelitian eksplanatori dipilih karena penelitian ini berusaha menjelaskan sebab akibat (*causal relationship*) antara variabel independen (*HealthQual* dan citra merek), variabel mediasi (kepuasan pasien), dan variabel dependen (loyalitas pasien) berdasarkan data yang diperoleh dari responden dengan menggunakan instrumen kuesioner.

Hasil dari pendekatan ini diharapkan dapat memberikan gambaran secara kuantitatif mengenai hubungan dan pengaruh antar variabel, sehingga dapat menjawab rumusan masalah dan tujuan penelitian yang telah ditetapkan secara objektif dan terukur.

4.2 Populasi

Menurut Sugiyono (2022), populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang memiliki karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien dewasa yang telah melakukan kunjungan pelayanan kesehatan tradisional di Griya Sehat Kota Surabaya selama periode penelitian berlangsung.

Berdasarkan data Griya Sehat Kota Surabaya, jumlah pasien dewasa yang telah melakukan kunjungan minimal 3 kali pada periode Agustus 2024 - Juni 2025 adalah sebanyak 88 orang.

4.3 Sampel

Menurut Sugiyono (2022), sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tertentu. Sampel digunakan dalam penelitian apabila tidak memungkinkan untuk meneliti seluruh anggota populasi. Namun, pada kondisi tertentu di mana jumlah populasi relatif kecil dan seluruh anggota populasi dapat dijangkau, maka penelitian dapat menggunakan seluruh populasi sebagai sampel.

Dalam penelitian ini, jumlah populasi adalah sebanyak 88 pasien dewasa di Griya Sehat Kota Surabaya yang telah melakukan kunjungan minimal tiga kali selama periode Agustus 2024 hingga Juni 2025. Karena jumlah populasi tergolong terbatas dan memungkinkan untuk dijangkau secara keseluruhan, maka penelitian ini menggunakan seluruh populasi sebagai sampel.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah sampling jenuh (saturated sampling). Sampling jenuh adalah teknik penentuan sampel apabila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Teknik ini digunakan dalam penelitian dengan populasi kecil, sehingga seluruh elemen populasi dianggap mampu memberikan informasi yang representatif dan relevan terhadap permasalahan penelitian (Sugiyono, 2022).

Dengan menggunakan sampling jenuh, penelitian ini melibatkan 88 responden, yang semuanya memenuhi kriteria inklusi, yaitu:

1. Pasien dewasa (usia ≥ 18 tahun) yang telah menggunakan layanan Griya Sehat Kota Surabaya.
2. Telah melakukan kunjungan minimal tiga kali selama periode Agustus 2024 - Juni 2025.
3. Bersedia menjadi responden dan mengisi kuesioner secara lengkap.

Pendekatan ini diharapkan dapat memberikan hasil penelitian yang akurat, representatif, dan sesuai dengan konteks layanan kesehatan tradisional komplementer di Griya Sehat Kota Surabaya.

4.4 Sumber dan Metode Pengumpulan Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif. Data kuantitatif merupakan informasi atau data yang berbentuk angka dan dapat dianalisis menggunakan metode statistik. Menurut Sugiyono (2022), terdapat dua jenis sumber data utama, yaitu:

4.4.1 Jenis dan Sumber Data

a. Data Primer

Data primer merupakan informasi yang dikumpulkan dan diolah secara langsung untuk tujuan penelitian, dan menjadi dasar dalam pengambilan keputusan. Menurut Sugiyono (2022), data primer adalah sumber data yang secara langsung diberikan oleh responden kepada peneliti, misalnya melalui wawancara atau kuesioner. Dalam penelitian ini, data primer diperoleh dari penyebaran kuesioner kepada pasien dewasa yang telah melakukan kunjungan minimal 3 kali di Griya Sehat Kota Surabaya, sebagai upaya untuk mengukur persepsi mereka terkait *HealthQual*, citra merek, kepuasan, dan loyalitas pasien.

b. Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2022), data sekunder adalah sumber data yang tidak langsung memberikan informasi kepada peneliti, melainkan diperoleh dari sumber lain yang mendukung penelitian, seperti literatur dan dokumentasi. Dalam penelitian ini, data sekunder diperoleh dari penelitian terdahulu, artikel, jurnal ilmiah, buku, laporan profil Griya Sehat Kota Surabaya, serta literatur relevan lainnya yang berkaitan dengan topik penelitian. Data sekunder ini digunakan untuk memperkuat analisis dan pembahasan penelitian.

4.4.2 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner, yang disusun berdasarkan indikator masing-masing variabel penelitian.

Menurut Sugiyono (2022), kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan memberikan sejumlah pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawab. Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini berbentuk

pernyataan tertutup dengan pilihan jawaban menggunakan skala Likert, sehingga responden hanya perlu memilih jawaban yang sesuai dengan pendapat mereka.

Penyebaran kuesioner dilakukan secara online menggunakan Google Form, yang dibagikan melalui aplikasi WhatsApp kepada pasien Griya Sehat Kota Surabaya yang memenuhi kriteria sampel penelitian, dengan memanfaatkan data kontak pasien yang tersedia di Griya Sehat.

4.4.3 Skala Pengukuran Penelitian

Penilaian kuesioner dalam penelitian ini menggunakan skala Likert. Menurut Sugiyono (2022), skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi responden terhadap variabel yang diteliti. Variabel dalam penelitian ini diukur melalui indikator-indikator yang dikembangkan menjadi pernyataan dalam instrumen kuesioner.

Berikut adalah skala penilaian Likert yang digunakan dalam penelitian ini:

Tabel 4.1 Skala Penilaian Likert

No	Pernyataan	Skor
1.	Sangat Setuju (SS)	5
2.	Setuju (S)	4
3.	Cukup Setuju (CS)	3
4.	Tidak Setuju (TS)	2
5.	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber: Sugiyono (2022)

Melalui skala ini, diharapkan data yang diperoleh relevan dengan tujuan penelitian mengenai pengaruh *HealthQual* dan citra merek terhadap loyalitas pasien dengan kepuasan sebagai variabel mediasi di Griya Sehat Kota Surabaya.

4.5 Definisi Operasional

4.5.1 *HealthQual* (X1)

HealthQual adalah kualitas pelayanan kesehatan berbasis persepsi pasien di Griya Sehat Kota Surabaya, dengan pendekatan multidimensional meliputi fasilitas fisik, interaksi petugas, keandalan, keamanan dan perbaikan layanan secara berkelanjutan. Penelitian ini merujuk pada dimensi dan indikator *HealthQual* yang dikembangkan oleh Lee dkk. (2021) dan Son dkk. (2023) yang terdiri atas:

1. *Empathy* (Empati)

Perhatian dan kepedulian tenaga kesehatan terhadap pasien, dengan indikator: keramahan petugas, kesediaan mendengarkan keluhan, kepedulian terhadap pasien.

2. *Tangibles* (Berwujud)

Kondisi fasilitas dan ketersediaan sarana prasarana, dengan indikator: kebersihan ruang pelayanan, kenyamanan ruang tunggu dan kelengkapan peralatan pelayanan.

3. *Efficiency* (Efisiensi)

Kecepatan dan ketepatan layanan yang diberikan kepada pasien, dengan indikator: ketepatan waktu pelayanan, kecepatan prosedur pelayanan dan kemudahan alur pelayanan.

4. *Safety* (Keamanan)

Perlindungan dan keselamatan pasien selama menerima pelayanan, dengan indikator: keamanan prosedur pelayanan, keselamatan pasien selama perawatan.

5. *Improvement* (Perbaikan)

Upaya perbaikan dan evaluasi layanan secara berkelanjutan, dengan indikator: penanganan keluhan secara cepat, adanya peningkatan kualitas layanan.

4.5.2 Citra merek (X2)

Citra merek adalah persepsi yang terbentuk dalam benak pasien di Griya Sehat Kota Surabaya sebagai hasil dari pengalaman langsung maupun tidak langsung terhadap layanan yang didapat. Dimensi dan indikator citra merek dalam penelitian ini merujuk pada pengembangan oleh Keller (2020) serta Kotler dan Keller (2022) yang terdiri dari:

1. *Cognitive Image* (Citra Kognitif)

Penilaian rasional pasien terhadap kualitas layanan, dengan indikator: kualitas layanan yang dirasakan, reputasi fasilitas, kelengkapan fasilitas.

2. *Affective Image* (Citra Afektif)

Perasaan emosional pasien saat menggunakan layanan, dengan indikator: rasa nyaman selama pelayanan, rasa aman selama perawatan.

3. *Symbolic Image* (Citra Simbolik)

Persepsi pasien terhadap simbol, logo, dan nama fasilitas, dengan indikator: logo yang mudah diingat, nama fasilitas yang mudah dikenal.

4. *Overall Image* (Citra Keseluruhan)

Penilaian umum pasien terhadap fasilitas secara keseluruhan, dengan indikator: kesan positif pasien terhadap fasilitas, kepuasan keseluruhan terhadap layanan.

4.5.3 Kepuasan Pasien (Z)

Kepuasan pasien adalah penilaian subjektif pasien di Griya Sehat Kota Surabaya terhadap pelayanan yang diterima dibandingkan dengan harapan mereka. Dimensi dan indikator kepuasan pasien dalam penelitian ini merujuk pada pengembangan oleh Kotler dan Keller (2022) serta Handayani dkk. (2022) yang terdiri dari:

1. Kualitas Pelayanan

Mutu dan ketepatan layanan yang diberikan, dengan indikator: ketepatan prosedur pelayanan, kualitas hasil pelayanan.

2. Interaksi dengan Tenaga Kesehatan

Hubungan interpersonal antara pasien dengan petugas kesehatan, dengan indikator: keramahan tenaga kesehatan, komunikasi yang baik.

3. Lingkungan Fasilitas

Kondisi fisik fasilitas yang digunakan pasien, dengan indikator: kebersihan ruangan, kenyamanan lingkungan fasilitas.

4. Akses Pelayanan

Kemudahan dan kecepatan dalam memperoleh pelayanan, dengan indikator: kemudahan prosedur pendaftaran, kecepatan pelayanan.

4.5.4 Loyalitas Pasien

Loyalitas pasien adalah kecenderungan pasien untuk terus menggunakan dan merekomendasikan layanan Griya Sehat Kota Surabaya walaupun terdapat pilihan layanan lain. Dimensi dan indikator loyalitas pasien dalam penelitian ini merujuk pada pengembangan oleh Griffin (2021) dan Zeithml dkk. (2020) yang terdiri dari:

1. *Repeat Visit* (Kunjungan Ulang)

Keinginan pasien untuk kembali menggunakan layanan, dengan indikator: frekuensi kunjungan ulang, niat menggunakan layanan kembali.

2. *Recommendation* (Rekomendasi)

Kesediaan pasien merekomendasikan layanan kepada orang lain, dengan indikator: rekomendasi kepada keluarga, rekomendasi kepada teman atau tetangga.

3. *Retention* (Kesetiaan)

Kesetiaan pasien untuk tetap menggunakan layanan meskipun terdapat alternatif lain, dengan indikator: tetap menggunakan layanan, tidak mudah berpindah ke fasilitas lain.

4.6 Desain Instrumen Penelitian

Beberapa indikator merupakan variabel yang diukur dalam penelitian ini, dimana setiap indikator memiliki indikator pengukuran tersendiri. Indikator ini berfungsi sebagai acuan dalam penyusunan instrumen penelitian berbentuk pernyataan dalam kuesioner.

Tabel berikut menyajikan indikator-indikator yang digunakan dalam perancangan kuesioner penelitian:

Tabel 4.2 Desain Instrumen Penelitian

Variabel	Dimensi	Indikator
<i>HealthQual</i> (X1) (Lee dkk., 2022; Son dkk., 2023)	<i>Empathy</i>	1. Keramahan tenaga kesehatan 2. Kesiadaan mendengarkan keluhan pasien 3. Kepedulian tenaga kesehatan
	<i>Tangibles</i>	1. Kebersihan ruang pelayanan 2. Kenyamanan ruang tunggu 3. Kemudahan alur pelayanan
	<i>Efficiency</i>	1. Ketepatan waktu pelayanan 2. Kecepatan prosedur pelayanan 3. Kemudahan alur pelayanan
	<i>Safety</i>	1. Keamanan prosedur pelayanan 2. Keselamatan pasien saat perawata

Variabel	Dimensi	Indikator
	<i>Imrpovement</i>	1. Penanganan keluhan secara cepat 1. Adanya evaluasi dan perbaikan layanan
Citra Merek (X2) (Keller, 2020; Kotler & Keller, 2022)	<i>Cognitive Image</i>	2. Kualitas layanan yang dirasakan 3. Reputasi fasilitas 4. Kelengkapan fasilitas
	<i>Affective Image</i>	1. Rasa nyaman saat pelayanan 2. Rasa aman saat pelayanan
	<i>Symbolic Image</i>	1. Logo mudah diingat 2. Nama fasilitas mudah dikenali
	<i>Overall Image</i>	1. Kesan positif terhadap fasilitas 2. Penilaian keseluruhan pasien
Kepuasan Pasien (Z) (Kotler & Keller, 2022; Handayani dkk., 2022)	Kualitas Pelayanan	1. Ketepatan prosedur pelayanan 2. Kualitas hasil pelayanan
	Interaksi dengan Tenaga Kesehatan	1. Keramahan tenaga kesehatan 2. Komunikasi yang baik
	Lingkungan Fasilitas	1. Kebersihan ruang 2. Kenyamanan fasilitas
	Akses Pelayanan	1. Kemudahan pendaftaran 2. Kecepatan pelayanan
Loyalitas Pasien (Y) (Griffin, 2021; Zeithml dkk, 2020)	<i>Repeat Visit</i>	1. Frekuensi kunjungan ulang 2. Niat menggunakan layanan kembali
	<i>Recommendation</i>	1. Rekomendasi kepada keluarga 2. Rekomendasi kepada teman/kerabat
	<i>Retention</i>	1. Tetap menggunakan layanan di Griya Sehat 2. Tidak mudah berpindah ke fasilitas lain

4.7 Teknik Analisis Data

Teknik Analisa data dalam penelitian ini dilakukan secara kuantitatif dengan pendekatan statistik deskriptif dan inferensial. Analisis data dilakukan untuk menguji hubungan antara variabel bebas (*HealthQual* dan Citra Merek), variabel mediasi (Kepuasan Pasien), dan variabel terikat (Loyalitas Pasien). Tahapan analisis data dijelaskan sebagai berikut:

4.7.1 Teknik Pengolahan Data

Pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan software SmartPLS 4 dengan pendekatan Partial Least Square-Struktural Equation Modeling (PLS-SEM). Metode ini sesuai digunakan karena penelitian ini menguji hubungan antar variabel laten yang tidak dapat diukur secara langsung dengan menggunakan indikator yang telah dirancang pada instrument kuesioner.

Menurut Ghozali (2016), PLS-SEM efektif dalam mengestimasi hubungan antar variabel laten secara simultan, serta mampu memproses model yang kompleks dengan ukuran sampel relatif kecil. Pemanfaatan PLS-SEM juga memudahkan peneliti dalam memeriksa validitas dan reliabilitas konstruk, serta menguji hubungan kausalitas antar variabel dalam penelitian.

4.7.2 Teknik Penyajian Data

Data yang telah di kumpulkan dari responden akan diolah dan disajikan dalam bentuk table serta diagram, agar memudahkan pembacaan dan pemahaman hasil penelitian. Data yang telah rapi dan terkelompok akan dianalisis menggunakan statistik deskriptif dan analisis jalur (path analysis) melalui pendekatan PLS untuk menjawab hipotesis yang telah dirumuskan.

4.7.3 Teknik Analisis Statistik Data

Analisis data dilakukan setelah keseluruhan data terkumpul dari responden yang menjadi sampel penelitian. Tahapan Analisa data mengacu pada langkah-langkah berikut:

1. Mengelompokkan data berdasarkan masing-masing variabel penelitian
2. Menyajikan data dalam bentuk tabel dan grafik untuk mempermudah pemahaman distribusi data.
3. Menguji hipotesis penelitian menggunakan analisis PLS-SEM untuk memperoleh kesimpulan terkait hubungan antar variabel.

Analisis data ini bertujuan untuk memperoleh gambaran dan bukti empiris atas hubungan pengaruh *HealthQual* dan citra merek terhadap loyalitas pasien dengan kepuasan sebagai bagian variabel mediasi pada Griya Sehat Kota Surabaya.

a. Analisis Statistik Deskriptif

Analisis deskriptif digunakan untuk memberikan gambaran mengenai karakteristik responden dan distribusi jawaban dari masing-masing variabel penelitian. Statistik deskriptif meliputi perhitungan nilai rata-rata, standar deviasi, nilai minimum dan maksimum, serta distribusi frekuensi yang diperoleh dari data kuesioner.

b. Evaluasi Model Pengukuran (*Outer Model*)

Evaluasi outer model bertujuan untuk memeriksa validitas dan reliabilitas konstruk melalui pengujian:

1. Validitas Konvergen

Melalui nilai *loading factor* ($>0,7$) dan *AVE* ($>0,5$)

2. Validitas Diskriminan

Menggunakan *cross loading* dan *Formell-Larcker Criterion* untuk memastikan indikator hanya mengukur konstruk yang sesuai.

3. Realibilitas

Melalui nilai *Composite Reliability* ($>0,7$) dan *Cronbach's Alpha* ($>0,6$) untuk memastikan konsistensi internal indikator dalam mengukur variabel laten.

c. Analisis Model Struktural (*Inner Model*)

Inner model menggambarkan hubungan kausal antar variabel laten dalam penelitian ini, meliputi:

1. Koefisien Determinasi (*R-Square*)

Mengukur besarnya pengaruh variabel eksogen terhadap endogen dengan kategori 0,75 (kuat), 0,50 (sedang), dan 0,25 (lemah).

2. Predictive Relevance (*Q-Square*)

Mengukur relevansi prediksi model, dengan nilai >0 menunjukkan model memiliki daya prediksi yang baik.

3. *Goodness of Fit (GoF)*

Untuk menilai keseluruhan model, dengan interpretasi nilai $>0,1$ rendah, 0,1-0,25 lemah, 0,26-0,36 sedang, dan $>0,36$ baik.

Melalui pendekatan ini, penelitian dapat menganalisis pengaruh *HealthQual* dan citra merek terhadap loyalitas pasien dengan kepuasan sebagai variabel secara komprehensif dan terukur.

d. Uji Mediasi

Karena penelitian ini melibatkan variabel mediasi (Kepuasan Pasien), maka dilakukan uji mediasi untuk mengetahui apakah kepuasan secara signifikan memediasi pengaruh *HealthQual* dan citra merek terhadap loyalitas pasien. Uji mediasi dilakukan dengan menggunakan *Bootstrapping* pada SmartPLS, dengan menilai signifikansi nilai *indirect effect* berdasarkan nilai t-statistic dan p-value.

Efek mediasi dianggap signifikan jika nilai $t > 1,96$ pada taraf signifikansi 5% ($p < 0,05$), menunjukkan bahwa variabel kepuasan dapat berperan sebagai mediasi dalam model penelitian ini.

4.7.4 Perangkat Lunak Analisis

Dalam penelitian ini, perangkat lunak yang digunakan untuk membantu pengolahan dan analisis data adalah SmartPLS (*Partial Least Squares-Struktural Equation Modeling*) versi 4.