

BAB III

METODE PENELITIAN

1.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian asosiatif kausal. Penelitian Asosiatif kausal adalah penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh atau hubungan antara dua variabel atau lebih, yang bersifat sebab-akibat dan satu variabel (*independent*) mempengaruhi variabel lainnya (*dependent*) (Sugiyono, 2016). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *trust, commitment, satisfaction*, terhadap *behavioural loyalty* peserta BPJS kesehatan Indonesia kepesertaan mandiri dengan *attitudinal loyalty* sebagai variabel *intervening*

1.2 Sumber Data

Sumber data pada penelitian ini menggunakan data primer. Data primer adalah data asli yang dikumpulkan oleh penelitian untuk menjawab masalah risetnya secara khusus (Sugiyono, 2016). Data primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah data dari hasil jawaban kuesioner yang dibagikan kepada peserta pengguna BPJS kesehatan.

1.3 Metode Pengumpulan Data

Penelitian ini akan menggunakan metode dalam pengumpulan data yaitu Angket atau Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data dimana responden mengisi pertanyaan atau pernyataan kemudian setelah diisi dengan lengkap mengembalikan kepada peneliti (Sugiyono, 2016). Pengumpulan data dilakukan dengan cara memberikan pertanyaan atau pernyataan kepada responden. Skala pengukuran yang digunakan dalam kuesioner ini menggunakan skala interval. Berikut tabel skala dalam penelitian ini:

Table 3.1 Instrumen Skala Interval

| Penilaian | Skor | Skala |
|---------------------------|------|-----------------|
| Sangat Tidak Setuju (STS) | 1 | Interval |
| Tidak Setuju (TS) | 2 | |
| Netral (N) | 3 | |
| Setuju (S) | 4 | |
| Sangat Setuju (SS) | 5 | |

Sumber: Sugiyono(2015)

1.4 Populasi dan Sampel

1.4.1 Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh tim peneliti untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono ,2016). Populasi pada penelitian ini adalah peserta BPJS kesehatan Indonesia kepesertaan mandiri berjumlah 32.000.000 peserta

(Sumber <https://bisnis.tempo.com>).

1.4.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2016). Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah non *probability sampling* dengan *teknik purposive sampling*.

Perhitungan jumlah sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus *slovin* dengan batas kesalahan sebesar 10%. Berikut rumus *slovin* dalam penelitian ini:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Dimana:

n= Ukuran sampel

N= Ukuran populasi

e= Persen kelonggaran ketidak telitian karena kesalahan sampel yang masih dapa ditolelier misalnya 10%

Berikut perhitungan dalam penelitian ini dengan menggunakan rumus *slovin*:

$$n = \frac{32.000.000}{1 + 32.000.000 (0.1)^2} = 99,9 \text{ responden}$$

Berdasarkan hasil perhitungan menggunakan rumus *slovin* didapatkan jumlah sampel sebanyak 99.9 responden menjadi sebanyak 100 responden. Setelah mendapatkan jumlah sampel kemudian memilah penyebaran kuesioner kepada responden penentuan responden peneliti menggunakan kriteria pengambilan sampel. Berikut kriteria pengambilan sampel dalam penelitian ini :

1. Pengguna usia minimal 17 tahun, berpendidikan (minimal SMA)
2. Peserta BPJS kesehatan kepesertaan mandiri

1.5 Variable Penelitian

Variabel penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2016).

Variabel penelitian ini menggunakan tiga variabel antara lain, variabel *Independen (eksogenus)*, variabel *dependen (endogenus)*, variabel *intervening*. Berikut penjelasan variabel dalam penelitian ini :

1. Variabel Independen (X / Eksogenus)

Variabel ini sering disebut sebagai variabel *stimulus, predictor, antecedent*. Dalam bahasa Indonesia sering disebut variabel bebas. Variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat) (Sugiyono, 2016). Dalam SEM, variabel Independen disebut sebagai variabel Eksogenus (Sugiyono, 2012). Variabel *Eksogenus* dalam penelitian ini adalah *Trust, Commitment, Satisfaction*.

2. Variabel Intervening (Y / Intervening)

Variabel *intervening* adalah variabel yang secara teoritis mempengaruhi hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen menjadi hubungan yang tidak langsung dan tidak dapat diamati dan diukur (Tuckman dalam Sugiyono, 2012). Variabel ini merupakan variabel penyela/antara yang terletak di antara variabel independen dan dependen, sehingga variabel independen tidak langsung mempengaruhi berubahnya atau timbulnya variabel dependen. Variabel *Intervening* dalam penelitian ini adalah *Attitudinal Loyalty*.

3. Variabel Dependen (Z / Endogenus)

Variabel dependen sering disebut sebagai variabel output, kriteria, konsekuen. Dalam bahasa Indonesia sering disebut variabel terikat. Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas (Sugiyono, 2016). Dalam SEM, variabel Dependen disebut sebagai variabel Endogenus

(Sugiyono, 2012). Variabel *Endogenous* dalam penelitian ini adalah *Behavioural Loyalty*.

1.6 Definisi Operasional

Operasionalisasi variabel menjelaskan mengenai variabel yang diteliti, konsep, indikator, serta skala pengukuran yang akan dipahami dalam operasionalisasi variabel penelitian. Tujuannya adalah untuk memudahkan pengertian dan menghindari perbedaan persepsi dalam penelitian. Berikut definisi operasional variabel dalam penelitian ini:

Table 3.2 Definisi Oprasional

| No | Variabel | Definisi Konsep | Definisi Operasional | Indikator | Skala Pengukuran |
|----|------------------|--|---|---|------------------|
| 1 | <i>Trust(X1)</i> | <i>Trust</i> melibatkan kesediaan seseorang untuk bertingkah laku tertentu karena keyakinan bahwa mitranya akan memberikan apa yang ia harapkan Barnes (dikutip oleh Kusmayadi 2007) | Melibatkan seseorang untuk bertingkah laku dan menimbulkan keyakinan kepada mitra kerjanya kepesertan BPJS kesehatan untuk membayar iuran premi | 1.Pemenuhan kebutuhan konsumen 2.Kemampuan pada karyawan dalam melayani konsumen 3.Kepercayaan pada karyawan dalam melayani konsumen (Aslaad et al. 2017) | Skala Interval |

| | | | | | |
|---|--------------------------|---|--|---|----------------|
| | | | tepat waktu | | |
| 2 | <i>Commitment</i> (X2) | Sebagai keinginan untuk mengembangkan hubungan yang stabil dan keinginan untuk memberikan pengorbanan jangka pendek dalam rangka memelihara hubungan dan percaya pada stabilitas hubungan. (Gundlach.2005) | Menciptakan dan memelihara hubungan yang stabil antara pemerintah dan peserta BPJS kesehatan kepesertaan mandiri | 1. Kepedulian pada pelanggan 2. Komitmen pada pelanggan 3. Kemampuan menjaga hubungan pada pelanggan (Dagger et al. 2011) | Skala Interval |
| 3 | <i>Satisfaction</i> (X3) | Menurut Spreng et al. (dikutip oleh Kusmayadi 2007) menyatakan bahwa kepuasan adalah perasaan puas pelanggan timbul ketika | Hal yang menunjukkan perasaan puas atau tidak puas peserta BPJS kesehatan Indonesia kepesertaan | 1. Kepuasan pelanggan pada pelayanan 2. Kepuasan pelanggan pada produk (Mackay et al 2015) | Skala Interval |

| | | | | | |
|---|---------------------------------|--|---|---|----------------|
| | | pelanggan membandingkan persepsi mereka mengenai kinerja produk atau jasa dengan harapan mereka | mandiri terhadap hal yang di berikan kepada peserta BPJS kesehatan | | |
| 4 | <i>Attitudinal loyalty</i> (Y) | Pelanggan <i>Attitudinal loyalitas</i> berkomitmen untuk merek atau perusahaan dan mereka melakukan pembelian berulang berdasarkan disposisi internal yang kuat (Day, 1961 dalam Liezl-Marie Kruger, et al 2013) | Komitmen yang timbul dari peserta BPJS kesehatan kepesertaan mandiri terhadap merek atau perusahaan | 1. Kesetiaan pada produk 2. Melindungi merek atau produk 3. Kepercayaan terhadap produk (Choi et al 2017) | Skala Interval |
| 5 | <i>Behavioural loyalty</i> (Y1) | Chauduri and Holbrook (2001) menyatakan bahwa Behavioral loyalty | Pembelian berulang yang di lakukan oleh peserta BPJS kesehatan | 1. Merekomendasikan produk 2. Tetap menggunakan produk 3. Mendorong | Skala Interval |

| | | | | | |
|--|--|--|-------------------------------|--|--|
| | | merupakan pembelian-pembelian yang diulangi pada merek tertentu. Oleh karena itu, perilaku niat akan tergantung pada tujuan pembelian konsumen | Indonesia kepesertaan mandiri | orang untuk menggunakan produk (Choin et al 2017) | |
|--|--|--|-------------------------------|--|--|

3.7 Metode Analisis Data

Dalam penelitian ini analisis data menggunakan pendekatan *Partial Least Square (PLS)*. PLS adalah model persamaan *Structural Equation Modeling (SEM)* yang berbasis komponen atau varian. Menurut Ghazali (2006), PLS merupakan pendekatan alternatif yang bergeser dari pendekatan SEM berbasis kovarian menjadi berbasis varian. SEM yang berbasis kovarian umumnya menguji kausalitas/teori sedangkan PLS lebih bersifat *predictive model*. PLS merupakan metode analisis yang *powerfull* (Ghozali, 2006), karena tidak didasarkan pada banyak asumsi. Misalnya, data harus terdistribusi normal, sampel tidak harus besar. Selain dapat digunakan untuk mengkonfirmasi teori, PLS juga dapat digunakan untuk menjelaskan ada tidaknya hubungan antar variabel laten. PLS dapat sekaligus menganalisis konstruk yang dibentuk dengan indikator reflektif dan formatif.

Menurut Ghazali (2006) tujuan PLS adalah membantu peneliti untuk tujuan prediksi. Model formalnya mendefinisikan variabel laten adalah linear agregat dari indikator-indikatornya. *Weight estimate* untuk

menciptakan komponen skor variabel laten didapat berdasarkan bagaimana *inner model* (model struktural yang menghubungkan antar variabel laten) dan *outer model* (model pengukuran yaitu hubungan antara indikator dengan konstraknya) dispesifikasi. Hasilnya adalah *residual variance* dari variabel dependen. Estimasi parameter yang didapat dengan PLS dapat dikategorikan menjadi tiga. Pertama, adalah *weight estimate* yang digunakan untuk menciptakan skor variabel laten. Kedua, mencerminkan estimasi jalur (*path estimate*) yang menghubungkan variabel laten dan antar variabel laten dan indikatornya (*loading*). Ketiga, berkaitan dengan *means* dan lokasi parameter (nilai konstanta regresi) untuk indikator dan variabel laten. Untuk memperoleh ketiga estimasi ini, PLS menggunakan proses iterasi 3 tahap dan setiap tahap iterasi menghasilkan estimasi. Tahap pertama, menghasilkan *weight estimate*, tahap kedua menghasilkan estimasi untuk *inner model* dan *outer model*, dan tahap ketiga menghasilkan estimasi *means* dan lokasi (Ghozali, 2006).

3.7.1 Model Pengukuran atau Outer Model

Convergent validity dari model pengukuran dengan model reflektif indikator dinilai berdasarkan korelasi antara item *score/component score* dengan *construct score* yang dihitung dengan PLS. Ukuran reflektif dikatakan tinggi jika berkorelasi lebih dari 0,70 dengan konstruk yang ingin diukur. Namun demikian untuk penelitian tahap awal dari pengembangan skala pengukuran nilai loading 0,5 sampai 0,60 dianggap cukup (Chin, 1998 dalam Ghozali 2006). *Discriminant validity* dari model pengukuran dengan reflektif indikator dinilai berdasarkan *cross loading* pengukuran dengan konstruk. Jika korelasi dengan item pengukuran lebih besar dari ada ukuran konstruk lainnya, maka akan menunjukkan bahwa konstruk laten memprediksi ukuran pada blok yang lebih baik dari pada ukuran konstruk lainnya, maka

akan menunjukkan bahwa konstruk laten memprediksi ukuran pada blok yang lebih baik dari pada ukuran blok lainnya. Metode lain untuk menilai *discriminant validity* adalah membandingkan nilai *square root of Average Variance Extracted (AVE)* setiap konstruk dengan korelasi antara konstruk lainnya dalam model. Jika nilai akar *AVE* setiap konstruk lebih besar dari pada nilai korelasi antar konstruk dengan konstruk lainnya dalam model, maka dikatakan memiliki nilai *discriminant validity* yang baik. Pengukuran ini dapat digunakan untuk mengukur reabilitas *component score* variabel laten dan hasilnya lebih konservatif dibandingkan dengan *composite reability*. Direkomendasikan nilai *AVE* harus lebih besar 0,50 (Fornell dan Larcker, 1981 dalam Ghazali, 2006). *Composite reability* yang mengukur suatu konstruk dapat dievaluasi dengan dua macam ukuran yaitu *internal consistency* dan *Cronbach's Alpha* (Ghozali, 2006).

3.7.2 Model Struktural (Inner Model)

Inner model (inner relation, structural model dan substantive theory) menggambarkan hubungan antara variabel laten berdasarkan pada teori substantif. Model struktural dievaluasi dengan menggunakan *R-square* untuk konstruk dependen, *Stone-Geisser Q-square test* untuk *predictive relevance* dan uji t serta signifikansi dari koefisien parameter jalur struktural.

Dalam menilai model dengan PLS dimulai dengan melihat *R-square* untuk setiap variabel laten dependen. Interpretasinya sama dengan interpretasi pada regresi. Perubahan nilai *R-square* dapat digunakan untuk menilai pengaruh variabel laten independen tertentu terhadap variabel laten dependen apakah mempunyai pengaruh yang substantif (Ghozali, 2006). Di samping melihat nilai *R-square*, model PLS juga dievaluasi dengan melihat *Q-*

square prediktif relevansi untuk model konstruktif. *Q- square* mengukur seberapa baik nilai observasi dihasilkan oleh model dan juga estimasi parameteranya.

3.7.3 Penguji Hipotesis

Ukuran signifikansi keterdukungan hipotesis dapat digunakan perbandingan nilai T-table dan T-statistic. Jika Tstatistic lebih tinggi dibanding nilai T-table, berarti hipotesis terdukung atau diterima (Hartono dalam Jogiyanto, 2009). Dalam penelitian ini untuk tingkat keyakinan 95% (alpha 95 persen), maka nilai T-table untuk hipotesis satu ekor (one tailed) adalah > 1.960