BAB III
METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menggunakan pendekatan *mix methode*. Cresweel (2010) menyatakan bahwa, "*Mix methode* yakni pendekatan penelitian yang mengkombinasikan antara penelitian kualitatif dan kuantitatif". Sedangkan menurut Sugiyono (2016) "*Mix methode* adalah metode penelitian yang menggabungkan dua metode sekaligus, yakni metode kualitatif dan kuantitatif dalam satu penelitian, sehingga akan diperoleh data yang lebih komprehensif, valid, reliable dan objektif".

Penggunaan *mix methode* diawali dengan metode kuantitatif, yakni untuk menghitung serta menganalisis kepuasan konsumen melalui metode IPA.

Setelah diperoleh hasil dari metode IPA, selanjutnya dilakukan analisis secara kualitatif mengenai kendala dan solusi atribut apa saja yang harus diperbaiki oleh Puskesmas Purwosari Kecamatan Metro Utara Kota Metro Lampung untuk memenuhi kepuasan pasiennya.

B. Tahapan Penelitian

1. Populasi, Sampel dan Teknik Sampling

a. Populasi

Populasi menurut Sugiyono (2016) "Adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti guna dipelajari kemudian ditarik kesimpulannya untuk dijadikan sebagai sumber data dalam suatu

penelitian". Sedangkan menurut Arikunto (2013) "Populasi adalah sebagai keseluruhan subjek penelitian atau suatu wilayah yang generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya".

Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang melakukan pelayanan di Puskesmas Purwosari Kecamatan Metro Utara Kota Metro Lampung dihitung rata-rata dalam satu bulan. Sebagaimana terlampir pada tabel 3 dibawah ini :

Tabel 3. Jumlah rata-rata masyarakat yang datang ke Puskesmas Purwosari Kecamatan Metro Utara Kota Metro Lampung

Jumlah rata-rata pengunjung		
Harian	Mingguan (5 hari kerja)	Bulanan (20 hari kerja)
30	150	600

(Sumber : Puskesmas Purwosari, 2020)

b. Sampel

Menurut Sutama (2015 : 97) "Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh suatu populasi (*population*)". Arikunto mengatakan "Sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti". Sedangkan menurut Sugiyono (2016) "Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut".

Sampel dalam penelitian ini adalah masyarakat yang ingin melakukan pelayanan di Puskesmas Purwosari Kecamatan Metro Utara Kota Metro Lampung. Penentuan jumlah sampel dapat dilakukan dengan cara perhitungan statistik yaitu dengan menggunakan rumus *Slovi*n.

Rumus *Slovin* digunakan untuk menentukan ukuran sampel dari populasi yang telah diketahui jumlahnya yaitu 600 orang dalam satu bulan.

Sesuai dengan besarnya sampel tersebut maka perhitungan dalam pengambilan sampel tersebut adalah sebagai berikut :

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

Keterangan:
n : Sampel yang ditargetkan
N : Ukuran Populasi
$(..e)^2$: Tingkat kesalahan dalam pengambilan sampel. Dalam penelitian ini diambil nilai e = 10% (0.1)

Maka bila dipergunakan dalam penentuan sampel penelitian ini yakni sebagai berikut :

$$n = \frac{600}{1+600(0,1)^2}$$

$$n = \frac{600}{1+6}$$

$$n = 85.7$$

$$n = 86$$

Berdasarkan perhitungan dengan menggunakan rumus *slovin* diatas, sampel dalam penelitian ini berjumlah 85,7 dan disini peneliti membulatkan anggota sampel menjadi 86 sampel masyarakat yang datang ke Puskesmas Purwosari Kecamatan Metro Utara Kota Metro Lampung untuk mendapatkan pelayanan.

c. Teknik Sampling

Teknik penarikan sampel pada penelitian ini dilakukan dengan cara *Insidental Sampling*. Menurut Sugiyono (2016: 96) bahwa "*Sampling*

Insidental adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data."

Alasan pengambilan sampel dengan cara *Insidental Sampling* ini adalah atas pertimbangan bahwa masyarakat Kecamatan Metro Utara Lampung setiap harinya selalu berdatangan ke Puskesmas Purwosari untuk mendapatkan pelayanan.

C. Definisi Operasional Variabel

Menurut Sugiyono (2016 : 38) "Definisi operasional variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari obyek atau kegiatan yang memiliki variasi tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Definisi variabel-variabel penelitian harus dirumuskan untuk menghindari kesesatan dalam mengumpulkan data". Dalam penelitian ini, definisi operasional variabelnya adalah sebagai berikut :

1. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan masyarakat sehingga dapat memenuhi harapan masyarakat atas pelayanan yang mereka peroleh di Puskesmas Purwosari Kecamatan Metro Utara.

2. Kepuasan Konsumen

Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan pelanggan yang merasa puas atas yang didapatkan, timbul setelah konsumen membandingkan kualitas

dari produk atau jasa yang dipergunakan atau dapat memenuhi harapan pelanggan tersebut.

3. *Importance Perfomance Analysis* (IPA)

Importance Performance Analysis adalah suatu teknik analisis yang digunakan untuk mengidentifikasi faktor-faktor kinerja penting apa yang harus ditunjukkan oleh suatu organisasi dalam memenuhi kepuasan para pengguna jasa mereka (konsumen). IPA dilakukan guna menguji apakah terdapat kesenjangan (gap) antara Harapan dengan Persepsi dalam variabel yang dianalisis.

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan cara-cara yang dilakukan untuk memperoleh data dan keterangan-keterangan yang diperlukan dalam penelitian. Menurut Sugiyono (2016) "Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data". Untuk mendukung kebutuhan analisis dalam penelitian ini, penulis memerlukan sejumlah data. Adapun cara untuk memperoleh data dan informasi dalam penelitian ini, penulis melakukan pengumpulan data dengan teknik sebagai berikut :

1. Studi Kepustakaan

Dalam penelitian ini penulis berusaha untuk memperoleh beberapa informasi dari pengetahuan yang dapat dijadikan pegangan dalam penelitian yaitu dengan cara studi kepustakaan untuk mempelajari, meneliti, mengkaji, dan menelaah literatur-literatur berupa buku, jurnal, artikel ilmiah, serta

prosiding yang berhubungan dengan penelitian untuk memperoleh bahan-bahan yang akan dijadikan landasan teori.

2. Kuisioner

Kuisioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya . Sugiyono (2016) mengemukakan "Kuisioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden". Jenis pertanyaan yang penulis gunakan adalah pertanyaan tertutup, yaitu kuisioner yang telah disediakan jawabannya. Pertanyaan tertutup akan membantu responden untuk menjawab dengan cepat dan juga memudahkan peneliti dalam melakukan analisis data terhadap seluruh angket yang telah terkumpul.

3. Wawancara

Menurut Esterberg (Sugiyono, 2016) "Wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikontruksikan makna dalam suatu topik tertentu".

E. Instrumen Penelitian

Sugiyono (2016) menyatakan bahwa "Instrumen penelitian adalah suatu alat pengumpul data yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati". Dengan demikian, penggunaan instrumen penelitian yaitu untuk mencari informasi yang lengkap mengenai suatu masalah, fenomena alam maupun sosial. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini dimaksudkan

untuk menghasilkan data yang akurat yaitu dengan menggunakan *skala Likert*. Sugiyono (2016) menyatakan bahwa "*Skala Likert* digunakan untuk mengukur suatu sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang suatu fenomena sosial". Skala likert yang digunakan sebagai berikut :

Untuk Penilaian Kinerja :	Untuk Pengukuran Kepentingan :
1 : Sangat Tidak Puas	1 : Sangat Tidak Penting
2 : Tidak Puas	2 : Tidak Penting
3 : Cukup Puas	3 : Cukup Penting
4 : Puas	4 : Penting
5 : Sangat Puas	5 : Sangat Penting

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan jenis instrumen angket atau kuisioner dengan pemberian skor sebagai berikut :

Tabel 4. Kisi-kisi Instrumen penelitian

No	**Indikator**	**Pernyataan**	**Butir**
1	Bukti Fisik (*Tangible*)	Ruang tunggu dan ruang pendaftaran nyaman	1
		Ruang periksa nyaman	2
		Peralatan lab lengkap dan canggih	3
		Penunjuk informasi tentang proses pendaftaran	4
		Toilet bersih dan wangi	5
		Mushola bersih dan wangi	6
		Tersedia tempat bermain untuk anak-anak	7
		Tempat parkir aman	8
2	Keandalan (*Reliability*)	Prosedur pelayanan pendaftaran jelas	9
		Proses pemeriksaan cepat dan akurat	10

No	Indikator	Pernyataan	Butir
		Proses pembayaran cepat dan mudah	11
3	Daya Tanggap (*Responsiveness*)	Pegawai siap membantu bila pasien mengalami kesulitan	12
		Pegawai cepat dalam melakukan pelayanan	13
		Pegawai cepat dalam memberikan informasi yang dibutuhkan	14
4	Jaminan (*Assurance*)	Peralatan kesehatan yang digunakan higenis	15
		Hasil pemeriksaan kesehatan tepat dan akurat	16
		Tenaga kesehatan ahli dalam bidangnya	17
		Kerahasiaan hasil periksa pasien terjamin	18
5	Empaty	Pegawai menanyakan keinginan pasien yang baru datang	19
		Pegawai ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan	20
		Pegawai mendengarkan keluhan pasien dengan penuh perhatian	21

F. Teknik Analisis Data

Data yang sudah terkumpul kemudian dianalisis dengan perhitungan yang dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan analisis statistik deskriptif.

Menurut Sugiyono (2016) “Teknik analisis data adalah kegiatan setelah data dari seluruh responden atau data lain tekumpul. Kegiatan dalam analisis data adalah : mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data

tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah, dan melakukan perhitungan untuk hipotesis yang telah diajukan".

1. Pengujian Persyaratan Instrumen

a. Uji Validitas

Alat ukur instrumen dikatakan valid bila alat tersebut dapat mengukur apa yang mau diukur secara tepat. Uji validitas digunakan untuk mendapatkan tingkat kevalidan/kesahihan instrumen. Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan uji validitas *Product Moment Pearson Correlation*, yaitu sebagai berikut :

$$rxy = \frac{n\sum xy - \left(\sum x\right)\left(\sum y\right)}{\sqrt{\left(n\sum x^2 - \left(\sum x\right)^2\right)\left(n\sum y^2 - \left(\sum y\right)^2\right)}}$$

Keterangan :

r = Koefisien korelasi

X = Jumlah skor item

Y = Jumlah skor total

n = Jumlah data

Untuk menguji apakah kuisioner tersebut valid atau tidak penulis menggunakan *Software Statistik Package for Social Science* (SPSS) 25.0 v.

Ketentuan :

1. Bila r hitung $\geq$ r tabel (0,300) maka instrumen valid
2. Bila r hitung < r tabel (0,300) maka instrumen tidak valid

b. Uji Reliabilitas

Suatu instrumen dikatakan reliabel apabila hasil pengukuran dengan alat tersebut adalah sama jika pengukuran tersebut dilakukan pada orang yang sama pada waktu yang berbeda atau pada kelompok yang berbeda pada waktu yang sama. Skor dalam angket ini adalah 1 sampai 5, maka untuk uji reliabilitasnya digunakan rumus *Cronbach's Alpha* yaitu sebagai berikut: Uji reliabilitas dapat dilakukan bersama-sama terhadap seluruh butir pertanyaan. Uji Reliabilitas dilakukan dengan uji *Alpha Cronbach*, jika nilai alpha > 0,60 maka suatu konstruk atau variabel dapat dikatakan reliable, Ghozali (2009: 167). Rumus *Cronbach Alpha* adalah sebagai berikut :

$$r_{11} = \left(\frac{k}{k-1}\right)\left(1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_1^2}\right)$$

Keterangan :

r_{11} = Reliabilitas instrument

k = Banyak butir pertanyaan

σ_t^2 = Variabel total

σ_b^2 = Jumlah varians butir

Jumlah varians tiap butir diperoleh dengan menjumlahkan nilai-nilai varians tiap butir. Rumus varians adalah :

$$\sigma^2 = \frac{\left(\sum x^2\right) \frac{\left(\sum x\right)^2}{n}}{n}$$

Keterangan :

n = Jumlah Responden

x = Nilai skor yang dipilih

2. Analisis Data

Metode ini mengaitkan antara tingkat kepentingan (*importance*) suatu atribut yang dimiliki obyek tertentu dengan kenyataan atau kinerja (*performance*) yang dirasakan oleh pengguna. Langkah pertama untuk Metode IPA adalah dengan mencari harga kesesuaian. Tingkat kesesuaian merupakan hasil perbandingan antara skor kinerja yang memberikan kepuasan pengunjung dengan skor kepentingan dengan memberikan huruf X untuk kinerja dan huruf Y untuk kepentingan. Adapun rumus yang digunakan :

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

Dengan :

Tki = Tingkat Kesesuaian Responden

Xi = Skor Penilaian Kinerja

Yi = Skor Penilaian Kepentingan

(John Martila and John C. James yang dikutip oleh Supranto, 2006).

Langkah kedua yaitu menghitung rata-rata tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan untuk setiap item dari atribut dengan rumus :

$$\overline{X}_i = \frac{\sum_{i=1}^{k} x_i}{n} \qquad \overline{Y}_i = \frac{\sum_{i=1}^{k} y_i}{n}$$

Dengan :

Xi = Bobot rata-rata tingkat kepuasan item ke-i

Yi = Bobot rata-rata tingkat kepentingan item ke-i

n = Jumlah responden/sampel

Langkah selanjutnya adalah menghitung rata-rata tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan untuk keseluruhan item dengan rumus :

$$\bar{\bar{x}}_i = \frac{\sum_{i=1}^{k} \bar{x}_i}{p} \quad \bar{\bar{y}}_i = \frac{\sum_{i=1}^{k} \bar{y}_i}{p}$$

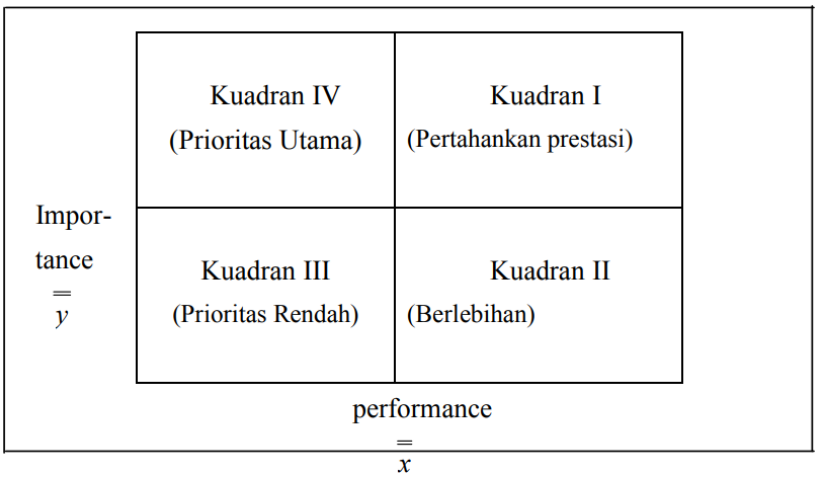
Dengan:

Xι = Nilai rata-rata kepuasan item

Yι = Nilai rata-rata kepentingan item

p = Jumlah item

Nilai Xι ini memotong tegak lurus pada sumbu horizontal, yakni sumbu y mencerminkan kepuasan item (x) sedangkan nilai *y*ι memotong tegak lurus pada sumbu vertikal, yakni sumbu yang mencerminkan kepentingan item (y). Setelah diperoleh bobot kepuasan dan kepentingan item serta nilai rata-rata kepuasan dan kepentingan item, kemudian nilai-nilai tersebut diplotkan kedalam diagram kartesius seperti yang ditunjukan pada gambar 3. Untuk menginterpretasikan grafik IPA, maka grafik IPA dibagi menjadi empat buah kuadran berdasarkan hasil pengukuran *importance performance* sebagaimana terlihat pada Gambar 3.



Gambar 3. Kuadran IPA

Diagram *Importance Performance Analysis* (IPA) di atas terdiri dari empat kuadran, yaitu:

a. Kuadran I, wilayah yang memuat item-item yang memiliki tingkat kepentingan relatif tinggi dengan tingkat kepuasan yang relatif tinggi pula. Item yang masuk kuadran ini dianggap sebagai faktor penunjang bagi kepuasan pengguna sehingga harus tetap dipertahankan karena semua item ini menjadikan produk atau jasa tersebut unggul di mata pengguna.
b. Kuadran II, wilayah yang memuat item-item dengan tingkat kepentingan yang relatif rendah dan dirasakan oleh pengguna terlalu berlebihan dengan tingkat kepuasan yang relatif tinggi. Biaya yang digunakan untuk menunjang item yang masuk kuadran ini dapat dikurangi agar dapat menghemat biaya pengeluaran.
c. Kuadran III, wilayah yang memuat item-item dengan tingkat kepentingan yang relatif rendah dan kenyataan kinerjanya tidak terlalu istimewa dengan tingkat kepuasan yang relatif rendah. Item yang masuk kuadran ini memberikan pengaruh sangat kecil terhadap manfaat yang dirasakan oleh pengguna.
d. Kuadran IV, wilayah yang memuat item-item dengan tingkat kepentingan yang relatif tinggi tetapi kenyataannya belum sesuai dengan harapan pengguna. Item-item yang masuk kuadran ini harus segera ditingkatkan kinerjanya (Rangkuti, 2003).