

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Desain Penelitian

Desain penelitian merupakan suatu rancangan penelitian untuk penelitian. Desain penelitian ini penting untuk memastikan bahwa penelitian dilakukan secara sistematis dan terencana. Jenis penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif. Deskriptif kuantitatif adalah penelitian yang menggambarkan serta menganalisis data numerik untuk mendeskripsikan suatu fenomena. Penelitian ini menggunakan data kuantitatif untuk menggambarkan karakteristik suatu fenomena, seperti frekuensi, persentase, atau rata-rata.

Tujuan penelitian ini untuk menggambarkan kinerja atribut jasa pengangkutan limbah medis. Pengumpulan data penelitian dilakukan menggunakan kuesioner atau angket, dan dapat diukur dengan menggunakan skala likert atau skala numerik lainnya.

#### B. Tahapan Penelitian

##### 1. Teknik sampling

Terdapat beberapa cara dalam melakukan teknik sampling pada suatu penelitian. Sugiyono (2017:18) menjelaskan bahwa sampling merupakan teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel pada suatu penelitian. Teknik sampling tersebut pada umumnya terbagi menjadi dua yaitu, *probability sampling* dan *nonprobability sampling*. Pada penelitian ini, teknik *sampling* yang digunakan yaitu menggunakan teknik *Probability sampling* merupakan pengambilan sampel yang memberikan peluang atau kesempatan yang sama bagi seluruh anggota populasi untuk dijadikan sampel (Sugiyono, 2017:82). Sedangkan pengambilan anggota sampel dari populasi menggunakan metode acak atau sering kita kenal dengan sebutan *simple random sampling*. Menurut Sugiyono (2017:82) *random sampling* merupakan “pengambilan sampel dari populasi yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi didalamnya”.

## 2. Populasi dan sampel

### a. Populasi

Populasi menurut (Sugiyono, 2015:135) merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya". Populasi yang digunakan pada penelitian ini yaitu seluruh konsumen yang masih aktif bekerjasama dengan JAT Teknik Medika Group dari bulan Juni sampai bulan Desember tahun 2023 yaitu berjumlah 367.

### b. Sampel

Penentuan jumlah sampel pada penelitian ini yaitu berdasarkan rumus slovin dalam Mustafa (2010:90), dengan tingkat kepercayaan sebesar 90% dengan nilai  $e=10\%$  atau 0,1. Maka didapat jumlah sampel pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

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

Keterangan:

$n$  = jumlah sampel/responden

$N$  = jumlah populasi

$e$  = persentase kelonggaran ketelitian kesalahan pengambilan sampel.

Berdasarkan rumus tersebut maka didapat:

Maka:

$$n = \frac{367}{1+367(0,1)^2}$$

$$n = \frac{367}{1+3,67}$$

$n = 78,66$  atau dibulatkan menjadi 79.

Jadi, diperoleh jumlah responden atau sampel dalam penelitian ini yaitu sebanyak 79 responden dengan tingkat *error* sebanyak 10% atau  $e=0,1$ .

### C. Objek dan waktu penelitian

Lokasi pada penelitian ini menyesuaikan dengan studi kasus yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu di JAT Teknik Medika Group. Sedangkan waktu penelitian dilakukan pada bulan Januari 2024.

### D. Definisi Oprasional Variabel

Definisi oprasional variabel merupakan penjelasan yang diberikan pada suatu variabel dengan cara memberikan arti atau mendefinisikan tersebut secara oprasional. Menurut Sugiyono (2014) variabel penelitian merupakan segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya. Berikut ini merupakan definisi oprasional variabel penelitian pada penelitian ini:

Tabel 3.1 Definisi Oprasional Variabel

Variabel	Nama dan Tahun	Definisi
Kinerja	Edy Sutrisno, (2016:149)	kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan fungsinya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan.
Atribut	Malau, (2017:38)	Atribut produk merupakan faktor yang dipertimbangkan konsumen dalam pengambilan keputusan tentang pembelian dari suatu merek ataupun kategori produk yang
Jasa Pengangkutan		
Limbah Medis		

---

		melekat pada produk atau menjadi bagian produk itu sendiri.
		Maka dapat disimpulkan bahwa kinerja atribut merupakan hasil kerja atau kinerja suatu atribut produk yang dicapai oleh produsen dalam memenuhi harapan konsumen, baik secara kualitatif maupun kuantitatif.
Harga	Untoro (2011), Ramli (2013)	sebuah nilai yang diberikan pada suatu barang atau jasa, baik dalam bentuk nilai absolut (jumlah uang yang harus dibayar) maupun nilai relatif (perbandingan dengan barang lain). Harga ini mencerminkan nilai tukar, utilitas, dan persepsi konsumen terhadap suatu produk atau jasa.
Ketepatan waktu	Sakti dan Mahfudz (2018)	Ketepatan waktu merupakan faktor yang penting, mengingat ketepatan waktu dalam pengangkutan limbah medis dapat berpengaruh terhadap

---

		kepuasan dan kepercayaan konsumen.
Daya responsif	Tjiptono (2017)	Berkenaan dengan kesediaan Perusahaan untuk membantu konsumen dan merespon permintaan mereka dengan cepat.
Kualitas SDM	Risambessy (2017)	Kualitas sumber daya manusia merupakan tenaga kerja yang memiliki pengembangan sumber daya manusia pengetahuan, keterampilan, dan moral yang tinggi.
Kualitas pelayanan	Kotler dan Keller, 2016:156	kualitas pelayanan merupakan totalitas dari fitur dan karakter dari produk atau jasa yang memiliki kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat atau yang tersirat.

Sumber: Google Scolar

## **E. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data merupakan hal yang sangat penting dalam suatu penelitian, karena tujuan utama dalam penelitian yaitu untuk mendapatkan data. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

### **1. Data primer**

Merupakan data yang diperoleh langsung dari responden yang telah ditetapkan oleh peneliti yaitu melalui kuesioner. Kuesioner dapat diartikan sebagai daftar pertanyaan yang telah disusun dengan baik. Pertanyaan dalam kuesioner harus sesuai dengan hipotesis penelitian agar jawaban yang diberikan sesuai dengan tujuan penelitian. Menurut Widi (2011) kuesioner merupakan bentuk dari penjabaran hipotesis yang memiliki beberapa syarat tertentu, diantaranya yaitu relevan, mudah untuk ditanyakan, mudah untuk dijawab, serta data yang diperoleh mudah untuk diolah.

### **2. Data sekunder**

Merupakan teknik pengumpulan data dengan menggunakan informasi dari perusahaan atau tempat dilakukannya penelitian, serta litelatur-litelatur dari jurnal di internet ataupun dari penelitian terdahulu.

## **F. Instrumen Penelitian**

Digunakan untuk melakukan pengukuran yang bertujuan untuk menghasilkan data kuantitatif yang tepat dan akurat. Jumlah instrument penelitian bergantung pada jumlah variabel yang diteliti. Instrumen penelitian menurut Suharsimi Arikunto (2006 :149) merupakan alat bantu bagi peneliti dalam mengumpulkan data. Menurut Sugiyono (2014, Hlm 92) menyatakan bahwa "instrumen penelitian merupakan suatu alat pengumpulan data yang digunakan untuk mengukur fenomena alam ataupun sosial yang sedang diamati.

Dalam memperoleh data yang akurat, penelitian ini menggunakan instrumen berupa skala likert. Skala Likert merupakan suatu alat ukur untuk mengukur sikap, pendapat atau persepsi seseorang tentang suatu fenomenal (Sugiyono, 2014 hlm. 134). Skor pada skala likert tersebut yaitu:

Tabel 3.2 Skala Likert

<b>Sangat Setuju (SS)</b>	5
<b>Setuju (S)</b>	4
<b>Ragu (RG)</b>	3
<b>Tidak Setuju (TS)</b>	2
<b>Sangat Tidak Setuju (STS)</b>	1

Untuk mendapatkan data konsumen yang maksimal, maka peneliti perlu merancang kisi-kisi instrumen penelitian. Arikunto (2006 hlm. 162) menyatakan bahwa “kisi-kisi dalam pengumpulan data bertujuan untuk menjukan keterkaitan antar variabel yang diteliti dengan sumber data atau teori yang diambil”. Pada penelitian ini, setiap variabelnya akan diberikan penjelasan yang selanjutnya menentukan indikator yang dapat diukur hingga dapat menghasilkan pertanyaan. Berikut instrumen pada penelitian ini:

Tabel 3.3 Instrumen Penelitian

<b>Variabel</b>	<b>Atribut atau Indikator</b>	<b>Nomor Pertanyaan</b>
Kinerja Atribut Jasa Pengangkutan Limbah Medis	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Harga</li> <li>• Ketepatan waktu</li> <li>• Daya responsif</li> <li>• Kualitas sumber daya manusia</li> <li>• Kualitas pelayanan</li> </ul>	1 sampai dengan 25

*Sumber: Penelitian Harvian & Haris, Eka Purna Yudha, dkk.*

## G. Teknik Analisis Data

### 1. Uji validitas

Merupakan uji yang dilakukan untuk mengetahui apakah alat ukur yang digunakan tersebut valid atau tidak. Alat ukur yang dimaksudkan disini yaitu, item-item pertanyaan yang digunakan dalam kuesioner. Indikator dikatakan valid dan signifikan apabila jumlah nilai r-hitung hasilnya lebih besar dari r-tabel ( $r\text{-hitung} > r\text{-tabel}$ ), dimana Tingkat signifikansi yang digunakan yaitu 0,05 atau 5%. Sedangkan cara untuk menentukan besar nilai r-tabel yaitu:  $r\text{-tabel} = df (N-2)$ .

### 2. Uji reliabilitas

Merupakan metode statistik yang digunakan untuk mengukur tingkat akurasi dan konsistensi data dalam suatu penelitian. Dengan kata lain, uji reliabilitas membantu memastikan bahwa instrumen pengukuran yang digunakan dapat diandalkan serta memberikan hasil yang maksimal jika dilakukan pengukuran secara berulang. Reliabilitas menurut Notoadmodjo (2005) dalam Widi R (2011) merupakan indeks yang menunjukkan sejauh mana alat ukur tersebut dapat diandalkan atau dipercaya. Jadi, alat ukur dapat dikatakan reliabel apabila menghasilkan hasil yang sama meskipun dilakukan pengukuran berkali-kali. Sebelum melakukan uji reliabilitas, biasanya dilakukan uji validitas terlebih dahulu karena syarat untuk melakukan uji reliabilitas yaitu data yang diukur harus valid. Apabila terdapat data yang tidak valid, maka tidak perlu dilakukan uji reliabilitas.

### 3. Uji Importance Performance Analysis (IPA)

Analisis *Importance Performance Analisis* (IPA) yang digunakan dalam penelitian ini yaitu analisis kuadran, hal tersebut karena analisis kuadran dapat digunakan untuk mengidentifikasi atribut-atribut jasa pengangkutan limbah medis yang perlu diprioritaskan untuk perbaikan. Tingkat item pertanyaan kuesioner pada *Importance Performance Analisis* (IPA) setiap itemnya memiliki dua jawaban dalam skala likert, berdasarkan tingkat kepentingan (*Importance*) dan tingkat kinerja (*Performance*). Berikut tabel penjabarannya:

Tabel 3.4 Skala *likert* pada tingkat kepentingan (*importance*)

Nilai	Keterangan
1	Sangat Tidak Penting (STP)
2	Tidak Penting (TP)
3	Cukup Penting (CP)
4	Penting (P)
5	Sangat Penting (SP)

Tabel 3.5 Skala *likert* pada tingkat kinerja (*performance*)

Nilai	Keterangan
1	Sangat Tidak Baik (STB)
2	Kurang Baik (KB)
3	Cukup Baik (CB)
4	Baik (B)
5	Sangat Baik (SB)

Setelah mendapatkan hasil data dari kuesioner yang telah dibagikan kepada responden, maka tahap yang dilakukan selanjutnya yaitu adalah menghitung tingkat kesesuaian atribut jasa pengangkutan limbah medis dengan rumus sebagai berikut:

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

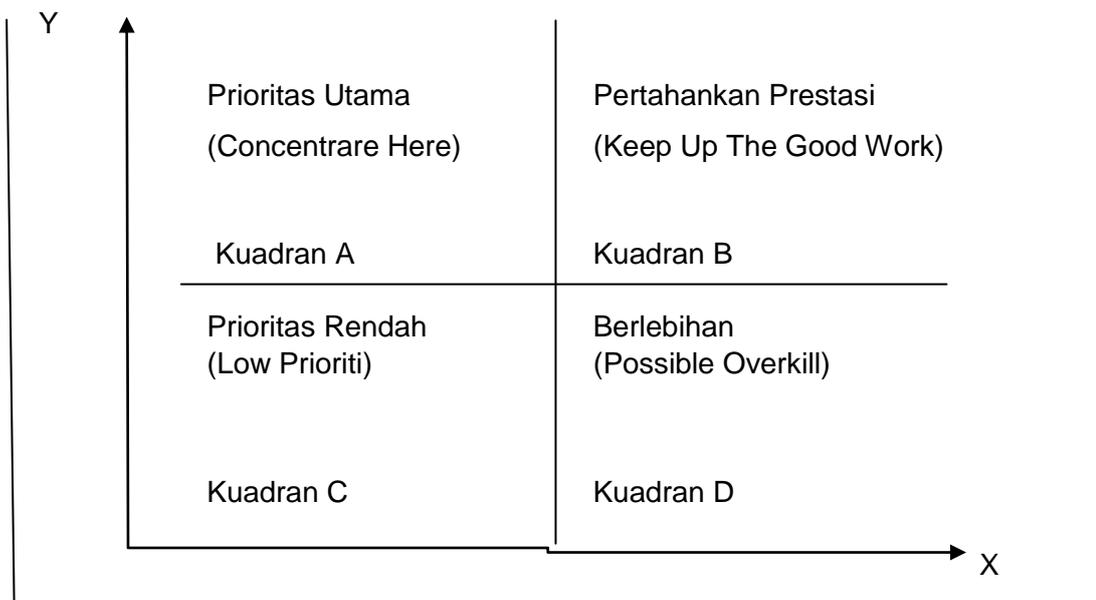
Keterangan:

Tki = Tingkat kesesuaian responden

Xi = Skor penilaian kinerja (*performance*)

Yi = Skor penilaian kepentingan (*importance*)

Setelah menghitung menghitung tingkat kesesuaian atribut jasa pengangkutan limbah medis, Langkah selanjutnya adalah memetakan ke dalam diagram kartesius dengan menggunakan bantuan aplikasi pengolahan data SPSS. Diagram tersebut membatu memvisualisasi tingkat kinerja dan kepentingan, sehingga memudahkan analisis dan pengambilan Keputusan. Berikut merupakan gambar dari diagram kartesius pada *Importance Performance Analysis (IPA)*:



Gambar 3.1 Kuadran IPA

Keterangan:

Y= Kepentingan (Importance)

X= Kinerja (Performance)

Penjelasan terkait diagram kartesius diatas menurut Napitulu, 2016 yaitu sebagai berikut:

- Kuadran A atau prioritas utama menunjukkan atribut yang dianggap mempengaruhi kualitas konsumen namun belum dilaksanakan sesuai harapan pengguna layanan. Pada kuadran ini merupakan prioritas utama untuk ditingkatkan.
- Kuadran B atau pertahankan prestasi, kuadran ini menunjukkan menunjukkan layanan yang telah memenuhi harapan pengguna. Item yang masuk pada kuadran ini wajib untuk dipertahankan kualitasnya.

- Kuadran C atau prioritas rendah, menunjukkan pada kuadran ini menunjukkan aspek yang tidak memiliki pengaruh banyak terhadap pengguna layanan dan memiliki persepsi pengguna yang rendah. Sehingga aspek pada kuadran ini dapat diabaikan.
- Kuadran D atau berlebih, kuadran ini menunjukkan aspek yang mempengaruhi pelanggan kurang penting namun pelaksanaannya berlebihan. Sehingga sumber daya dapat dialihkan ke aspek lain yang lebih membutuhkan.