

## BAB III METODE PENELITIAN

### 3.1 Metode Penelitian Yang Digunakan

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif. Dalam penelitian ini metode deskriptif yang digunakan untuk mengetahui dan mengkaji :

1. Pengukuran Kualitas layanan dengan *importance-performance analysis* pada Cito Labs Yogyakarta
2. Pengukuran kepuasan konsumen dengan *Customer Satisfaction Index (CSI)* pada Cito Labs Yogyakarta.

### 3.2 Waktu dan Tanggal Penelitian

Penelitian ini menggunakan studi kasus di Cito Labs Yogyakarta pada bulan Oktober 2015 – Desember 2015

### 3.3 Definisi Variabel dan Operasional Variabel

#### 3.3.1 Definisi Variabel Penelitian

Variabel dalam penelitian ini adalah kepuasan dan kepentingan pelanggan Cito Labs Yogyakarta. Tingkat kepentingan anggota diukur dalam kaitannya dengan apa yang seharusnya dikerjakan perusahaan melalui indikator kualitas pelayanan Cito Labs Yogyakarta.

#### 3.3.2 Operasionalisasi Variabel Penelitian

##### **Kualitas pelayanan Cito Labs Yogyakarta meliputi:**

1. *Tangibles* (bukti langsung)  
Meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
2. *Reliability* (keandalan)  
Merupakan kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.

3. *Responsiveness* (daya tanggap)  
Merupakan keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. *Assurance* (jaminan)  
Mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
5. *Emphaty* (Empati)  
Merupakan kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan pelanggan.

### 3.4 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, prosedur pengumpulan data yang dipergunakan adalah :

- a. Data primer, yaitu data yang didapat dari sumber pertama. Dalam hal ini peneliti menyebarkan kuesioner kepada pengunjung Cito Labs Yogyakarta
- b. Data Sekunder, yaitu data yang telah ada dan tersusun secara sistematis serta merupakan hasil penelitian atau rangkuman dari dokumen-dokumen perusahaan serta literatur lain seperti buku, majalah, surat kabar, makalah, dan situs web.

### 3.5 Skala Pengukuran

Penulis menggunakan Skala Likert sebagai acuan dalam penyusunan angket yang disebarkan kepada responden. Dalam setiap pernyataan diberi bobot dengan menggunakan skala Likert yang terdiri dari sangat penting, penting, cukup penting, kurang penting dan tidak penting. Tingkat kepentingan diberikan lima penilaian dengan bobot sebagai berikut :

Tabel 3.1

Penilaian tingkat kepentingan

Keterangan	Nilai
Sangat Penting	5
Penting	4
CukupPenting	3
Kurang Penting	2
Tidak Penting	1

Tingkat kepuasan diberikan lima penilaian dengan bobot sebagai berikut:

Tabel 3.2  
Penilaian tingkat kepuasan

<b>Keterangan</b>	<b>Nilai</b>
Sangat Baik	5
Baik	4
Cukup Baik	3
Kurang Baik	2
Tidak Baik	1

### 3.6 Populasi dan Sampel

#### 3.6.1 Populasi

Populasi adalah ruang lingkup atau besaran karakteristik dari seluruh objek yang diteliti (Nurastuti, 2007:127). Populasi dari penelitian ini adalah pelanggan datang ke Cito Labs Yogyakarta.

#### 3.6.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi dimana pengambilan dilakukan harus representatif (Sugiyono, 2001). Artinya jumlah sampel yang ditentukan harus dapat mewakili populasi yang ada. Penentuan jumlah sampel pada penelitian ini sangat ditentukan karena peneliti tidak dapat menjadikan semua konsumen sebagai responden. Hal ini disebabkan karena keterbatasan biaya, waktu, pikiran, tenaga dan fasilitas. Oleh karena itu, peneliti dapat menentukan jumlah sampel menggunakan statistik sebagai alat bantu yang ekonomis. Untuk menentukan besar jumlah populasi yang tidak diketahui, digunakan rumus (Sudjana, 1992):

$$n = \frac{(Z_{\alpha/2})^2 p(1-p)}{E^2}$$

$$n = \frac{(Z_{\alpha/2})^2 p(1-p)}{E^2} = \frac{(1.64)^2 \times (0.25)}{(0.1)^2} = 67.24 \approx 68$$

Untuk memudahkan penelitian maka jumlah sampel sebanyak 68 dibulatkan menjadi 70. Besarnya  $p(1 - p)$  diganti dengan angka maksimumnya, yaitu 0,25 karena  $p$  tidak diketahui. Besarnya *standard error* yang digunakan adalah 10% dan tingkat kepercayaan 90% ( $Z_{\alpha/2} = 1.64$ ). Dimana :

$n$  : Ukuran sampel yang diperlukan ( banyaknya responden )

$p$  : proposi yang diduga

$Z_{\alpha/2}$  : nilai  $z$  (tabel normal) yang berhubungan dengan tingkat kepercayaan

$E$  : kesalahan maksimum yang dapat diterima

### 3.6.3 Teknik Sampel

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *accidental sampling* yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti, sehingga dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang ditemui cocok sebagai sumber data. Menurut Riduwan, (2007:62) siapa saja yang ditemui peneliti asalkan mereka memiliki karakteristik yang sama maka orang tersebut dapat digunakan sebagai sampel.

## 3.7 Metode Analisis dan Uji Hipotesis

Setelah melakukan pengumpulan data, selanjutnya adalah menganalisis data-data tersebut dengan menggunakan metode yang dapat membantu dalam mengolah, menganalisis, dan menginterpretasikan data tersebut.

### 3.7.1 Uji Validitas

Uji validitas diperoleh dengan cara mengkorelasi setiap skor indikator dengan total skor indikator variabel, kemudian hasil korelasi dibandingkan dengan nilai kritis pada taraf signifikan 0,05. Suatu instrumen dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan dan tinggi rendahnya validitas instrumen menunjukkan sejauh mana data yang terkumpul tidak menyimpang dari gambaran tentang variabel yang dimaksud. Uji validitas adalah untuk mengetahui tingkat kevalidan dari instrumen kuesioner yang digunakan dalam pengumpulan data.

Adapun cara yang digunakan adalah dengan analisa Item, dimana setiap nilai yang ada pada setiap butir pertanyaan dikorelasikan dengan total nilai seluruh butir pertanyaan untuk suatu variabel dengan menggunakan rumus korelasi *product moment*". Syarat minimum untuk dianggap valid adalah nilai r hitung > dari nilai r tabel. Adapun perhitungan korelasi *productmoment*, dengan rumus seperti yang dikemukakan oleh Arikunto (2006: 220):

$$r = \frac{n \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[n \sum X^2 - (\sum X)^2] [n \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Dimana:

- r = Koefisien korelasi variabel bebas dan variabel terikat  
 n = Ukuran Sampel  
 X = Skor tiap Item ( nilai skala setiap atribut per responden)  
 Y = Skor total Variabel ( total nilai skala semua atribut per responden)

### 3.7.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas menurut Arikunto (2006:145) dimaksudkan “untuk mengetahui adanya konsistensi alat ukur dalam penggunaannya, atau dengan kata lain alat ukur tersebut mempunyai hasil yang konsisten apabila digunakan berkali-kali pada waktu yang berbeda Untuk uji reliabilitas digunakan Teknik *Alpha Cronbach*, dimana suatu instrumen dapat dikatakan handal (reliabel) bila memiliki koefisien keandalan atau alpha sebesar 0,6 atau lebih.

Pada penelitian ini perhitungan reliabilitas menggunakan rumus alpha (Arikunto, 2006: 138) sebagai berikut:

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

Dimana cara mencari  $\sigma$  :

$$\sigma = \frac{\sum x^2 - \frac{\sum x^2}{n}}{n}$$

- $r_{11}$  = reliabilitas instrumen  
 k = banyaknya butir pertanyaan  
 $\sum \sigma b^2$  = jumlah varians butir

$\sigma^2$  = varians total

### 3.7.3 *Importance and Performance Analysis Methode*

Analisis tingkat kepentingan dan kepuasan atau *Importance and Performance Analysis* (IPA) merupakan suatu teknik penerapan yang mudah untuk mengukur atribut dari tingkat kepentingan dan kepuasan yang berguna untuk pengembangan program pemasaran yang efektif. Caranya konsumen diminta untuk menjawab tingkat kepuasan dari berbagai atribut atau dimensi yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Total penilaian tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan masing-masing atribut diperoleh dengan cara menjumlahkan hasil perkalian skor masing-masing skala dengan jumlah responden yang memilih pada skala Likert. Adapun rumus yang digunakan adalah rumus 2.1.

Selanjutnya sumbu mendatar (X) akan diisi oleh skor tingkat pelaksanaan, sedangkan sumbu tegak (Y) akan diisi oleh skor tingkat kepentingan. Dalam penyederhanaan rumus, maka untuk setiap faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dengan rumus 2.2.

Diagram kartesius merupakan suatu bangun yang dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik (X,Y), dimana X merupakan rata-rata dari rata-rata skor tingkat pelaksanaan atau kepuasan pelanggan seluruh faktor atau atribut, dan Y adalah rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepentingan seluruh faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan CITO Labs. Koordinat diagram kartesius dapat ditentukan dengan rumus 2.3.

Selanjutnya tingkat unsur-unsur tersebut akan dijabarkan dan dibagi menjadi empat bagian ke dalam diagram kartesius. Selain dari itu, bisa juga dilakukan analisis korelasi data kualitatif untuk mengetahui seberapa dekat hubungan antara faktor yang satu dengan faktor yang lain. Berikut ini adalah gambar dari diagram kartesius, dimana diagram kartesius dibagi menjadi 4 (empat) kuadran dengan fungsi yang berbeda.

### 3.7.4 *Customer Satisfaction Index (CSI)*

*Customer Satisfaction Index* (CSI) merupakan indeks yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen berdasarkan atribut-atribut tertentu. Ada 4 (empat) tahapan yang dapat dilakukan, yaitu (Aritonang& Lerbin,2005) :

1. Menentukan *Mean Importance Score* (MIS) dan (*Mean Satisfaction Score* = MSS) yang berasal dari rata-rata kepentingan setiap atribut pertanyaan sesuai dengan rumus 2.4
2. Membuat *Weight Factors* (WF), bobot ini merupakan presentasi nilai MIS per atribut terhadap total MIS seluruh atribut pertanyaan sesuai dengan rumus 2.5
3. Membuat *Weight Score*(WS), bobot ini merupakan perkalian antara WF dengan rata-rata tingkat kepuasan masing-masing atribut (*Mean Satisfaction Score* = MSS) sesuai dengan rumus 2.6
4. Membuat CSI dengan menggunakan rumus 2.7

### **3.8 Analisa dan Pembahasan**

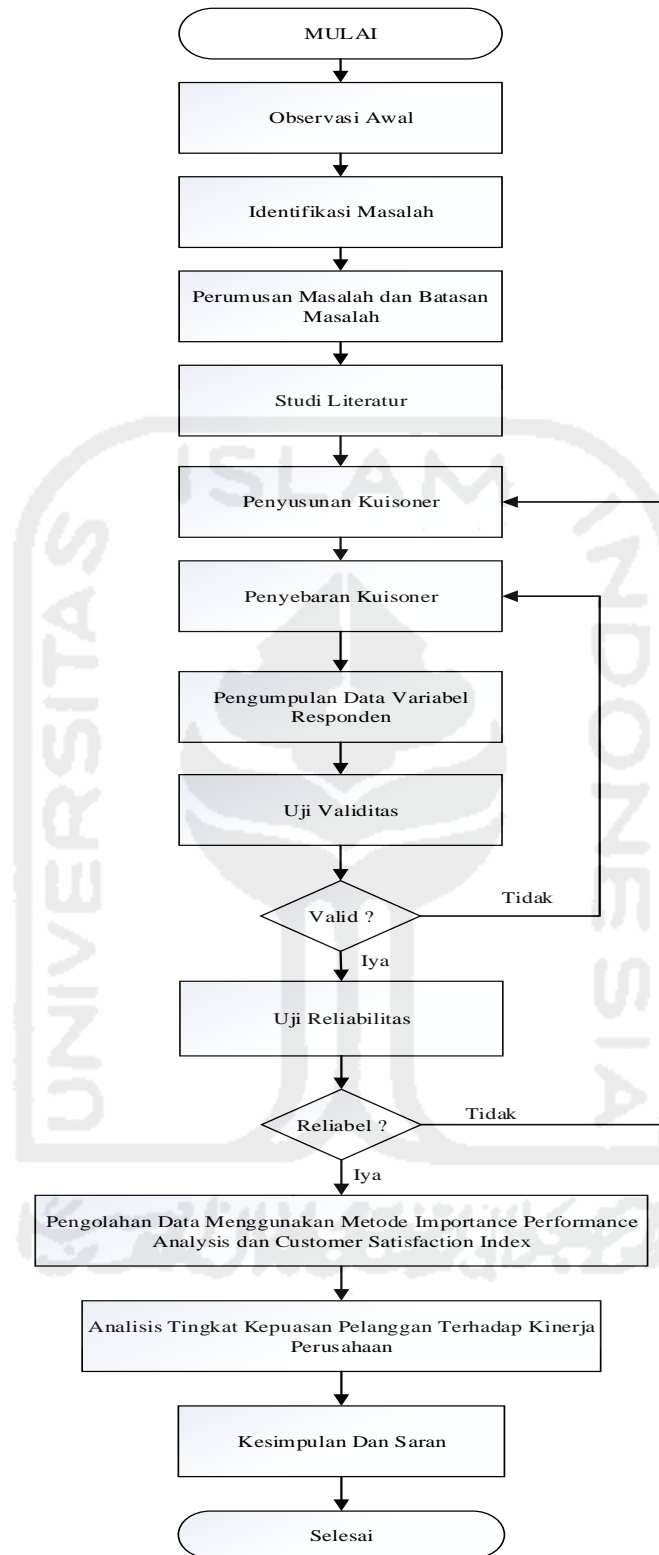
Setelah melalui tahap pengolahan data, makalangkah selanjutnya adalah dengan melakukan analisis serta pembahasan terhadap hasil pengolahan data yang merupakan hasil dari pengukuran kepuasan pelayanan dengan metode *Importance and Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI) sehingga dapat diketahui kondisi kepuasan pelayanan dari perusahaan serta langkah yang tepat untuk meningkatkan kualitas pelayanan tersebut.

### **3.9 Kesimpulan dan Saran**

Dalam tahap ini dapat dibuat kesimpulan berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan. Jawaban dari tujuan penelitian didapatkan dari hasil menjawab rumusan masalah yang telah dirumuskan dan memberikan rekomendasi kepada perusahaan untuk melakukan peningkatan ataupun perbaikan kualitas pelayanan dan memberikan rekomendasi kepada calon peneliti di masa yang akan datang.

### **3.10 Diagram Alir Penelitian**

Langkah-langkah penelitian ini digambarkan dalam diagram alur penelitian berikut ini :



Gambar 3.1 Diagram alir penelitian



### 3.11 Data yang dibutuhkan

Data-data yang digunakan dalam penelitian ini diantaranya yaitu :

1. Data mengenai atribut dalam kualitas pelayanan kesehatan
2. Data mengenai sosiodemografi dan karakteristik responden
3. Data mengenai kepuasan dan kepentingan responden terhadap atribut kualitas pertanyaan
4. Data hasil pengolahan SPSS

