

### **BAB III**

#### **METODELOGI PENELITIAN**

Pada bab ini akan di jelaskan tahap-tahap pengerjaan penelitian serta langkah-langkah yang dilakukan dalam penelitian. Sebuah penelitian dapat terdiri dari beberapa tahap dimana tiap tahapanya terdiri dari langkah-langkah tertentu. Langkah-langkah penelitian harus disusun secara sistematis dan jelas karena antara tahap yang satu dengan tahap yang lainnya sangat berkaitan.

Data yang dipergunakan dalam penelitian ini diperoleh dari penyebaran kuisisioner yang di isi oleh pasien atau konsumen pengguna jasa pelayanan di KLINIK KRESNA. Penelitian direncanakan mulai bulan September sampai data-data yang dibutuhkan dalam penelitian lengkap. Pada penelitian ini terdapat empat tahap yang harus dilalui:

1 . Tahap Identifikasi

Merupakan tahap pertama yang dilakukan untuk memberikan kerangka dasar dalam penelitian,karena pada tahap ini dirumuskan permasalahan yang akan diteliti serta tujuan yang akan dicapai.

2 . Tahap Pengumpulan Data

Yaitu tahap kedua, tahap pengumpulan data yang diperoleh dengan penyebaran kuisisioner.

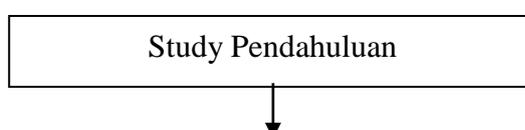
3 . Tahap Pengolahan Data

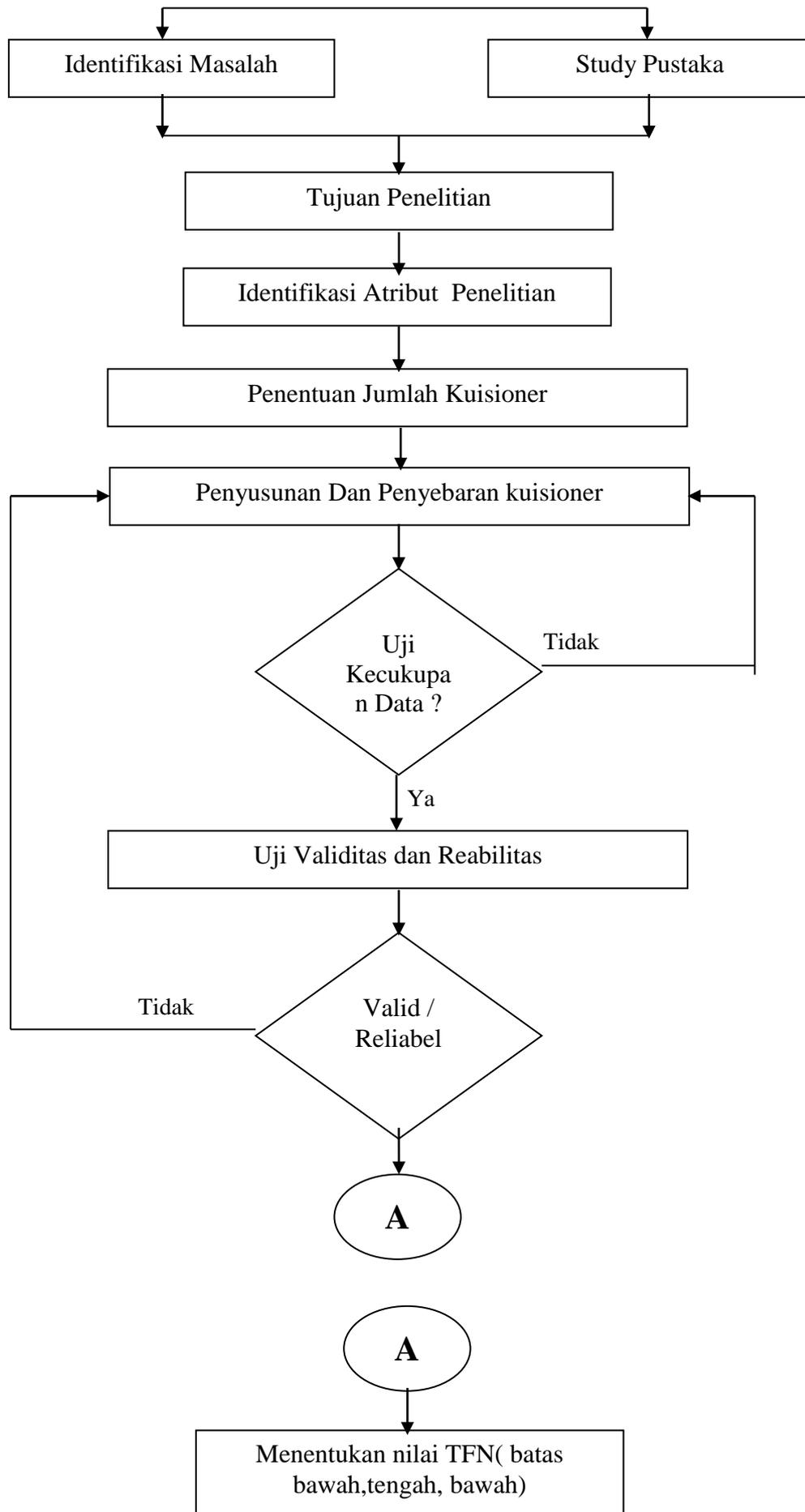
Yaitu tahap ketiga yang dilakukan adalah pengolahan data hasil dari penyebaran kuisisioner.

4 . Tahap Analisa dan Kesimpulan

Merupakan tahap terakhir yang dilakukan dan interpretasi terhadap hasil pengolahan data .

Pada bab tiga ini akan di jelaskan tahapan-tahapan untuk penyelesaian masalah pada saat penelitian. Adapun flowchart penyelesaiannya sebagai berikut;







Gambar 3.1 Langkah-Langkah (*Flowchart*) Pemecahan Masalah

## 1.1 Tahap Identifikasi

### 1.1.1 Studi Pendahuluan

Studi pendahuluan ini dilakukan untuk mengetahui kondisi sebenarnya dari obyek yang akan diteliti. Karena dengan melakukan survei pendahuluan, peneliti akan memiliki gambaran yang jelas tentang obyek penelitiannya, selain itu akan dapat diketahui permasalahan yang sedang terjadi.

### 1.1.2 Studi Lapangan

Studi lapangan dimaksudkan untuk mengetahui kondisi nyata dari obyek yang akan diteliti. Hal ini dimaksudkan untuk menghindari ketidaksesuaian antara tujuan dan pengetahuan peneliti dengan obyek penelitian sesungguhnya. Selain itu juga berfungsi untuk menggali variabel-variabel penelitian yang berpengaruh yang mungkin tidak diketahui sebelumnya.

### 1.1.3 Studi Pustaka

Studi pustaka bertujuan untuk memperdalam dan mengenal teori atau metode yang akan digunakan dalam memecahkan masalah yang telah ditentukan sebelumnya. Teori-teori yang perlu diketahui dan dipelajari dalam penelitian ini antara lain *servqual quality*, *Teori fuzzy*, uji validitas serta reabilitas.

### 1.1.4 Identifikasi Masalah

Pada tahap ini dilakukan pemetaan terhadap obyek penelitian dan berusaha untuk menentukan permasalahan yang ada dan dilanjutkan dengan pemikiran yang mendalam untuk menentukan metode yang akan digunakan untuk memecahkan masalah yang ada. Identifikasi masalah dilakukan untuk merumuskan permasalahan apa yang akan diamatikan di analisa dalam penelitian. Perumusan masalah yang diteliti mengacu pada latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya.

### 1.1.5 Tujuan Penelitian

Penetapan tujuan ini dimaksudkan untuk memberi masukan atau rekomendasi bagi pihak klinik sehingga penerapannya dapat berguna. Perincian tujuan dapat dilihat pada bab I. Langkah ini dilakukan untuk menentukan tujuan apa yang ingin dicapai dalam penelitian. Penentuan tujuan penelitian ini berfungsi untuk memberikan arahan dalam pelaksanaan penelitian secara keseluruhan. Dengan demikian penelitian akan lebih terarah pada kerangka yang telah dibuat sehingga tujuan dari penelitian ini benar-benar tercapai.

### 1.1.6 Penentuan Sampel

Metode pengambilan sampel pada penelitian ini dilakukan dengan cara *Isidental sampling* yang merupakan bagian dari teknik *non probability sampling*. Bentuk dari pengambilan sampel ini berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang kebetulan sedang ke klinik. Teknik sampel ini dipilih peneliti berdasarkan penilaian dan pandangan peneliti, berdasarkan maksud dan tujuan peneliti dengan pertimbangan antara lain;

1. Responden yang sedang atau pernah berobat ke klinik kresna.
2. Responden yang telah berumur 17 tahun keatas.

## **3.2 Tahap Pengumpulan Data**

### **3.2.1 Penyusunan kuisisioner**

Dalam penelitian ini kuisisioner digunakan sebagai alat pengumpulan data. Kuisisioner disusun dari variabel-variabel penelitian yang telah ditentukan. Dalam penelitian ini Kuisisionernya terdiri dari tiga kuisisioner yaitu kuisisioner identitas responden, kuisisioner tingkat kepuasan (persepsi dan harapan) responden, dan kuisisioner pembobotan pihak manajemen. Agar dalam pengisian kuisisioner tidak memerlukan waktu yang terlalu lama, maka menurut safirin (2002) ada persyaratan yang harus dipenuhi yaitu :

- 1 . Menggunakan bahasa sederhana, mudah dimengerti, bahasa yang dipakai sesuai keseharian responden.
- 2 . Menggunakan kalimat pendek.
- 3 . Tidak menganggap responden mempunyai pengetahuan atau pengalaman tertentu.
- 4 . Melindungi harga diri responden
- 5 . Hindari kalimat yang ambigu
- 6 . Tiap pertanyaan menyajikan 1 (satu) buah pikiran saja.
- 7 . Mulai dengan pertanyaan yang mudah dan menarik hingga ke pertanyaan yang sulit.
- 8 . Tempat pertanyaan pribadi diakhir kuisisioner.

Dan pada penelitian ini menggunakan skor 5,4,3,2,1 dengan kriteria sebagai berikut;

- 1.Tidak Baik diberi label 1
- 2.Kurang Baik diberi label 2
- 3.Cukup diberi label 3
- 4.Baik diberi label 4
- 5.Sangat Baik diberi label 5

### 3.2.2 Penyebaran Kuisisioner

Setelah dilakukan penyusunan kuisisioner maka langkah selanjutnya adalah menyebarkan kuisisioner kepada para pengunjung atau pasien klinik kresna. Penyebaran kuisisioner ini untuk mengetahui seberapa kepuasan pelanggan atau pasien terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh pihak klinik kresna.

## 3.3 Tahap Pengolahan Data

### 3.3.1 Uji kecukupan Data

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui apakah data yang didapat telah mampu mewakili populasi yang ada. Bila dari kecukupan data belum terpenuhi maka diperlukan penyebaran kuisisioner tambahan dengan jumlah yang dibutuhkan.

Dalam menguji apakah data yang kita sebarakan kepada responden cukup, kita menguji dengan rumus *Bernouli* :

$$n \geq \left( \frac{Z_{\alpha/2}}{e} \right)^2 \times p \times q$$

Dimana :

N = Jumlah data yang dibutuhkan

e = Angka absolute dari kesalahan yang dapat diterima  
atau error, biasanya yang digunakan sebesar 5% atau  
0,05

$\alpha$  = Tingkat signifikansi = 0,95

Z = nilai distribusi normal

p = Proporsi jumlah sampel yang benar

q = Proporsi jumlah sampel yang salah

Bila data yang diperoleh telah mencukupi maka dilanjutkan dengan pengolahan data, bila tidak mencukupi maka perlu dilakukan penyebaran kuisisioner lagi.

### 3.3.2 Uji Validitas

Uji validitas di lakukan untuk mengetahui sejauh mana suatu alat pengukur itu mengukur apa yang ingin diukur. Dengan demikian uji validitas dapat didefinisikan sebagai ukuran seberapa kuat atau akurat suatu alat pengukur melakukan fungsi ukurnya. Dalam hal ini bila validitas suatu variabel semakin tinggi, maka uji tersebut semakin mengenai sasarannya dan semakin menunjukkan apa yang harus ditunjukkannya.

$$r = \frac{N \cdot (\sum X \cdot Y) - (\sum X \cdot \sum Y)}{\sqrt{[N \cdot \sum X^2 - (\sum X)^2] \times [N \cdot \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Dimana X = Skor tiap variabel

Y = Skor total tiap responden

N = Jumlah responden

Setiap variabel yang dihipotesakan akan diukur korelasinya dan dibandingkan dengan melihat angka kritisnya. Cara melihat angka kritis adalah dengan melihat baris ke (n - 2) pada Tabel korelasi nilai *r*. data dikatakan valid apabila *r* hitung lebih besar dari *r* tabel ( $r_{hitung} > r_{tabel}$ ).

### 3.3.3 Uji Reabilitas

*Reliabilitas* adalah indeks yang menunjukkan indeks yang menunjukkan sejauh mana alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Dalam hal ini keandalan dapat diartikan meski variabel-variabel dalam kuisioner ditanyakan pada beberapa responden yang berbeda maka hasilnya tidak akan menyimpang terlalu jauh dari rata-rata jawaban responden untuk variabel tersebut. Dengan demikian uji *reliabilitas* dilakukan untuk mengetahui konsistensi atau keajegan suatu alat pengukur di dalam mengukur gejala yang sama.

Untuk data berjumlah banyak maka yang ingin diketahui adalah sebuah kesimpulan statistik yang menyatakan seberapa reliable survey tersebut dilakukan. Cara yang paling umum adalah dengan menghitung *Cronbach's alpha*, *alpha* adalah batas bawah untuk reliabilitas sebenarnya dari suatu survey. Secara matematis, reliabilitas dinyatakan sebagai proporsi variabilitas pada respon survey, yang merupakan hasil dari perbedaan responden. Penghitungan nilai *alpha*

ini didasarkan pada jumlah item yang disurvei (K) dan ratio rata-rata kovariansi inter item terhadap rata-rata variansi item. Rumusnya sebagai berikut :

$$\alpha = \left( \frac{K}{K-1} \right) \times \left( 1 - \left( \frac{S_y^2}{S_x^2} \right) \right) \dots\dots\dots (\text{kusumadewi,2004})$$

Dimana :

$\alpha$  = Koefisien reliabilitas alpha

K = Banyaknya belahan

$S_y^2$  = Varians atau ragam skor belahan

$S_x^2$  = Varians skor total

### 3.4 Fuzzyfikasi dengan Pembobotan TFN

Mengkoversikan hasil penilaian dalam bentuk bilangan *fuzzy* (*fuzzifikasi*) yaitu dengan memberikan batas atas dan atas bawah terhadap nilai awal. Hal ini dilakukan terhadap penilaian setiap responden

#### 3.4.1 Defuzzyfikasi

Setelah masing-masing kriteria didapatkan selisihnya, maka pada tahapselanjutnya adalah melakukan defuzzifikasi, sedangkan pengertian dari defuzzifikasi Merupakan proses pengubahan angka *fuzzy* menjadi angka *Crisp*. Metode yang digunakan adalah *Mean of Maksimum*, yaitu mengambil nilai rata-rata domain yang memiliki nilai keanggotaan maksimum. Dengan menggunakan

Rumus:

$$\text{Nilai Mean of Max} = Z = \frac{1}{2} \dots\dots\dots (\text{kusumadewi,2004})$$

Keterangan:

Z = Nilai Mean Of Max

a = Batas Atas

b = Batas Bawah

### 3.5 Menghitung servqual (gap)

Hasil perhitungan nilai servqual (gap) dari selisih tingkat persepsi dan harapan menunjukkan sejauh mana pihak klinik kresna telah memberi pelayanan sesuai dengan keinginan para pasien untuk setiap atributnya dari masing-masing responden dan dapat dihitung dengan rumus, perhitungan servqual meliputi;

1. Perhitungan servqual per atribut

Setelah data penelitian tingkat kepuasan pasien diuji validitas dan reabilitas kemudian data di olah dengan tahap metode servqual yang di integrasikan dengan fuzzy (TFNs). Menghitung nilai servqual-fuzzy yaitu dengan mengurangi rata-rata persepsi dengan rata-rata harapan responden.

2. Menghitung servqual per dimensi

Perhitungan nilai gap per dimensi diperoleh dari pengurangan rata-rata nilai fuzzyfikasi per dimensi dari persepsi dan harapan pasien. Nilai rata-rata fuzzyfikasi per dimensi diperoleh dengan menjumlahkan nilai fuzzyfikasi per atribut dalam satu dimensi lalu dibagi jumlah atribut.

3. Menghitung nilai servqual keseluruhan

Nilai servqual keseluruhan diperoleh dari rata-rata total nilai fuzzyfikasi harapan pasien per dimensi dikurangi rata-rata total nilai fuzzyfikasi persepsi pasien per dimensi.

### **3.6 Tahap Analisa dan Kesimpulan**

#### **3.6.1 Analisa dan intepretasi**

Pada tahap selanjutnya ini dilakukan analisa dan intepretasi dari hasil pengolahan data dari tahap sebelumnya.

#### **3.6.2 Kesimpulan dan Saran**

Tahap paling akhir pada penelitian ini adalah penarikan kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan. Kesimpulan merupakan jawaban dari perumusan masalah yang telah dibuat pada tahap awal penelitian. Selain itu, penelitian ini juga memberikan saran-saran penelitian lebih lanjut dan juga saran-saran perbaikan untuk

linik kresna.