

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **3.1. Metode Penelitian**

##### **3.1.1. Tempat Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di RSUD IBNU SINA GRESIK. Berlokasi di Jl. Dr. Wahidin Sudirohusodo 243B.

##### **3.1.2. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian survey. Penelitian ini dilakukan dengan pengambilan data secara kuesioner.

##### **3.1.3. Objek Penelitian**

Objek penelitian ini adalah yang terkait dengan QFD (*Quality Fuction Deployment*) pada rencana meningkatkan kualitas pelayanan di Klinik Hamil RSUD Ibnu Sina Gresik. Adapun objek penelitian yang dimaksud adalah pasien Klinik Hamil yang berkaitan dengan meningkatkan kualitas pelayanan di Klinik Hamil. Subjek dalam penelitian ini ditentukan menggunakan teknik wawancara dan kuesioner, dengan memperhatikan kemampuan maupun pengetahuan responden tentang topik yang dikaji. Adapun respondennya adalah sebagai berikut:

1. Dokter Klinik Hamil 2 Orang
2. Staf Klinik Hamil 2 Orang
3. Pasien klinik Hamil 40 Orang

##### **3.1.4. Sumber Data**

Sumber data yang diperoleh dari penelitian ini adalah menggunakan data atribut layanan penelitian terdahulu dan kuesioner tertutup.

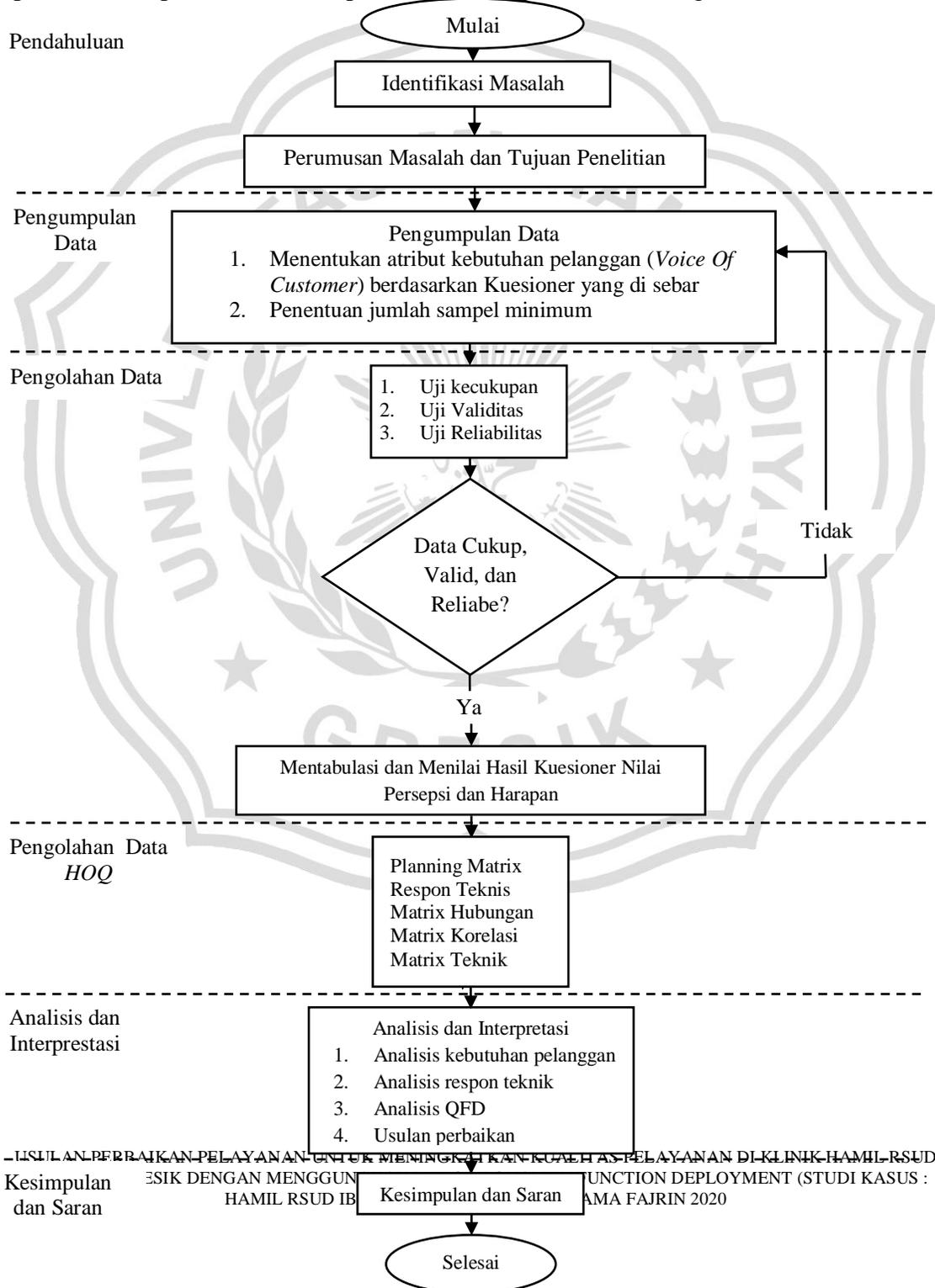
##### **3.1.5. Metode Pengumpulan Data**

Pengumpulan data yang dilakukan dengan cara sebagai berikut :

1. Melakukan wawancara kualitas dengan Staf Klinik Hamil
2. Melakukan penyebaran kuesioner

### 3.2. Tahap Penelitian

Tahap penelitian merupakan tahapan-tahapan terperinci mengenai pengerjaan sebuah penelitian. Tahap penelitian dalam penelitian ini terdiri dari tahap pendahuluan, tahap pengumpulan data, tahap pengolahan data Servqual, tahap pengolahan data HOQ, tahap analisa dan interpersi, dan kesimpulan dan saran. Tahap proses dalam penelitian ini dapat dilihat pada gambar 3.1 sebagai berikut :



Gambar 3.1 Tahap Penelitian

### **3.2.1 Menentukan Topik**

Hal yang pertama kali ditentukan ketika penulis akan membuat tulisan. Dan pengertian topik adalah Topik berasal dari bahasa Yunani yaitu “Topoi” yang berarti tempat dalam tulis menulis, pembicaraan atau sesuatu yang menjadi landasan penulisan. maka dari itu topik merupakan Topic merupakan salah satu unsure yang penting dalam wacana percakapan.

### **3.2.2 Identifikasi Masalah**

Suatu tahap permulaan dari penguasaan masalah yang dimana suatu objek tertentu dalam situasi tertentu dapat kita kenali sebagai suatu masalah. Tujuan identifikasi masalah yaitu agar kita mampu membaca mendapatkan sejumlah masalah yang berhubungan dengan judul penelitian.

### **3.2.3 Pengumpulan Data**

Teknik atau cara yang dilakukan oleh peneliti untuk mengumpulkan data. Aktivitas yang dilakukan guna mendapatkan informasi yang diperlukan dalam rangka mencapai tujuan dari suatu penelitian.

#### **3.2.3.1 Menentukan Atribut Kebutuhan Pelanggan**

Menentukan atribut kebutuhan pelanggan dengan cara menentukan atau mengkatagorikan variabel kualitatif untuk kuesioner .

#### **3.2.3.2 Penentuan Jumlah Sampel Minimum**

Bagian dari populasi yang digunakan untuk menyimpulkan atau menggambarkan populasi. Pemilihan sampel dengan metode yang tepat dapat menggambarkan kondisi populasi sesungguhnya yang akurat.

### **3.2.4 Uji Kecukupan**

Uji kecukupan data digunakan untuk menentukan bahwa jumlah sampel data yang diambil telah cukup untuk proses inferensi ataupun pengolahan data pada proses selanjutnya. Metode yang digunakan adalah rumus Slovin. Dengan menggunakan *margin of error* yang dapat diterima sebesar 5% dan tingkat kepercayaan sebesar 95% maka detail perhitungan sebagai berikut:

$$p = 38/40 = 0,95$$

$$q = 2/40 = 0,05$$

$$e = 5\% = 0,05$$

$$\alpha = 0,05/2 = 0,025$$

$$Z_{(\alpha/2)} = 1,96$$

$$(Z_{(\alpha/2)})^2 \cdot p \cdot q$$

$$N = \frac{\quad}{e^2}$$

$$= \frac{(1,96 \cdot 1,96) \cdot 0,95 \cdot 0,5}{0,05 \cdot 0,05} = 72,9 = 73$$

Dimana :

N = Jumlah Sampel Minimum

Z = Nilai Distribusi Normal

e = Nilai Toleransi Error

p = prosentase kuisisioner yang dijawab benar

q = prosentase kuisisioner yang dijawab salah

### 3.2.5 Uji Validitas

Ketepatan atau kecermatan suatu instrumen dalam mengukur apa yang ingin diukur. Dalam pengujian instrumen pengumpulan data, validitas bisa dibedakan menjadi validitas faktor dan validitas item.

### 3.2.6 Uji Reliabilitas

Menunjukkan sejauhmana hasil pengukuran dengan alat tersebut dapat dipercaya. Hasil pengukuran harus reliabel dalam artian harus memiliki tingkat konsistensi dan kemantapan.

### 3.2.7 Mentabulasi dan Menilai Hasil Kuesioner Nilai Persepsi dan Harapan

Penyajian data ke dalam bentuk tabel atau diagram untuk memudahkan pengamatan atau evaluasi. Tahap pengolahan data kuesioner setelah melakukan uji kecukupan, uji validitas, dan uji reliabilitas.

### 3.2.8 Planning Matrix

Alat analisis yang digunakan untuk memutuskan strategi yang akan digunakan berdasarkan dari kemenarikan alternatif-alternatif strategi yang ada.

### **3.2.9 Respon Teknis**

Langkah yang dilakukan pada tahap ini adalah memberikan cara dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen dengan melakukan wawancara dan *brainstroming* kepada pihak Klinik Hamil untuk membuat satu pemecahan masalah secara teknik sesuai dengan kemampuan perusahaan.

### **3.2.10 Matrix Hubungan**

Digunakan untuk mengetahui seberapa kuat hubungan antara respon teknis dengan suara konsumen.

### **3.2.11 Matrix Korelasi**

Digunakan untuk mengidentifikasi hubungan antara respon teknis. Dengan Matrix korelasi dapat di ketahui apakah hubungan tersebut saling mengetahui antar respon teknis untuk memenuhi kebutuhan konsumen.

### **3.2.12 Matrix Teknik**

#### **1. Prioritas**

Mengetahui pengaruh dan keterkaitan dari *Technical Response* serta kebutuhan dan keinginan konsumen.

#### **2. Benchmarking**

Mengetahui posisi produk dengan produk pesaing. Untuk mengetahui nilai *Benchmarking* dengan menentukan nilai relationship matrix dengan Customer Satisfuction Performance.

#### **3. Target**

Mengukur atau menilai pencapaian dari respon teknis berdasarkan dari *customer needs* yang telah didapatkan, kemudian disesuaikan dengan hasil prhitungan selisih performansi *Benchmarking* antara perusahaan dengan pesaing sebagai pertimbangan dalam menentukan target.

### **3.2.13 Analisis dan Interpretasi**

Analisis dan Interpretasi hasil pengujian dan hasil pengolahan data . Analisis dan Interpretasi mengenai hasil pengujian yang meliputi uji kecukupan data dan Uji Reliabilitas data. Sedangkan Analisis dan Interpretasi hasil pengolahan data meliputi

perhitungan nilai *Voice of Customer* keseluruhan antara persepsi dan harapan konsumen serta usulan perbaikan dari hasil *Quality Function Deployment* (QFD).

### **3.2.14 Kesimpulan dan Saran**

Setelah melakukan analisis dan pembahasan, maka dapat ditarik kesimpulan sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian. Kemudian diberikan saran-saran yang bermanfaat untuk kemajuan perusahaan.

