BAB III
METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif *deskriptif*. Penelitian kuantitatif *deskriptif* yaitu penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan dengan variabel yang lain (Sugiyono, 2016 p:30). Penelitian ini dilakukan untuk menjelaskan kualitas pelayanan (SERVQUAL) di ruang rawat inap kelas III RSUD Abdul Moeloek Bandar Lampung.

3.2 Sumber Data

Data yang dihasilkan oleh peneliti merupakan hasil akhir dari proses pengelolaan selama berlangsungnya penelitian. Data pada dasarnya berawal dari bahan mentah yang disebut data mentah. Sumber data yang digunakan dalam proses penelitian adalah :

3.2.1 Data Primer

Data primer adalah data asli yang dikumpulkan oleh peneliti data ini dikumpulkan khusus untuk menjawab masalah dalam penelitian secara khusus (Sugiyono,2016 p:50).Data yang digunakan adalah data dari hasil jawaban kuisioner yang dibagikan kepada konsumen/ pasien RSUD Abdul Moeloek Bandar Lampung.

3.2.2 Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang telah dikumpulkan oleh pihak lain bukan secara langsung diperoleh dari sumbernya (Sugiyono,2016 p:51). Contohnya seperti jurnal, buku di perpustakaan, data jumlah pasien di ruang rawat inap kelas III RSUD Abdul Moeloek Bandar Lampung dan data dari Badan Pusat Statistik (BPS).

3.3 Metode Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini akan digunakan beberapa teknik dalam pengumpulan data (Sugiyono, 2016, p:4) yaitu :

1. Penelitian Kepustakaan *(Library Research)*

   Metode ini dilakukan dengan mengkaji berbagai teori dan bahasan yang relevan dengan meyusun skripsi ini seperti data yang bersumber dari berbagai referensi literatur, arsip, dokumentasi dan data lain yang dibutuhkan dalam penelitian.

   Dokumentasi, yaitu mengadakan pengumpulan secara langsung maupun terhadap objek penelitian mengenai masalah yang diteliti seperti data perkembangan jumlah nasabah dan data lain yang mendukung penelitian serta beberapa penelitian sebelumnya dalam bentuk jurnal.

2. Penelitian Lapangan *(*Kuisioner)

   Metode ini dilakukan dengan cara turun secara langsung ke lapangan peneliti memperoleh data-data berkaitan dengan kebutuhan penelitian. Data tersebut dapat di peroleh dengan cara : Kuesioner, yaitu mengadakan pengumpulan data dengan membagikan kuisioner kepada responden mengenai hal-hal yang terkait dengan pelayanan diruang rawat inap kelas III RSUD Abdul Moeloek Bandar Lampung. Diukur secara khas pada sebuah skala interval dengan ketentuan:

Tabel 3.1 Skala Penilaian

Kepentingan	Skor	Kinerja	Skor
Sangat Penting (SP)	5	Sangat Setuju (SS)	5
Penting (P)	4	Setuju (S)	4
Biasa (B)	3	Netral (N)	3
Tidak Penitng (TP)	2	Tidak Setuju (TS)	2
Sangan Tidak Penting (STP)	1	Sangan Tidak Setuju (STS)	1

3.4 Populasi dan Sample

3.4.1 Populasi

Populasi sebagai berikut populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas subjek atau objek yang mempunyai kualitas tertentu yang di terapkan penelitian untuk mempelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono,2016, p:80). Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat inap RSUD Abdul Moeloek Bandar Lampung tahun 2017 kelas 3 yang berjumlah 17.092 pasien.

3.4.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel pada penelitian ini yaitu sebagian dari konsumen/pasien RSUD Abdul Moeloek Bandar Lampung tahun 2017. Dalam penelitian menggunakan metode *nonprobability sampling* yaitu dengan menggunakan teknik *sampling purposive* yaitu penentu sampel berdasarkan pertimbangan tertentu,untuk memilih jumlah sampel digunakan rumus slovin. (Sugiyono,2016, p:81).

Berikut jumlah sampel menggunakan rumus slovin:

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

Keterangan :

N= Besarnya populasi

n = Besarnya sample

e = eror (0,1)

$$n = \frac{17.092}{1+17.092\ (0,1)^2} = 99,7$$

Dari perhitungan mengunakan rumus slovin didapatkan hasil 99,7 dan digenapkan menajdi 100 sampel.

Adapun pertimbangan (kriteria) peneliti sebagai berikut :

1. Konsumen berusia >17 thn
2. Pasien rawat inap RSUD Abdul Moeloek 3

3.5 Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2016, p:35). Dalam penelitian ini yang menjadi variabel adalah pelayanan RSUD Abdul Moeloek Bandar Lampung

3.6 Operasional Variabel

Tabel 3.1. Opersional Variabel

Variabel	Definisi Operasional	Definisi konsep	Indikator	Skala
Kualitas Pelayanan	Pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketetapan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen.	Pengertian pelayanan merupakan setiap tindakan atas kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun (Kottler,2010).	Tangible Emphaty Reability Responsivness Assurance	Interval

3.7 Uji Persyaratan Instrumen

3.7.1 Uji Validitas Instrumen

Instrumen dikatakan valid apabila instrument tersebut bisa mengukur apa yang hendak diukur (Sugiyono,2016 p:121). Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau ketepatan suatu instrumen. Untuk mengukur tingkat validitas dalam penelitian ini digunakan rumus *korelasi product moment*, diolah menggunakan Program SPSS 21,0.

Prosedur pengujian :

1. Bila probabilitas (sig) < α maka instrumen valid
   Bila probabilitas (sig) > α maka instrumen tidak valid
2. Pengujian validitas instrumen dilakukan melalui program SPSS (*Statistical Program and Service Solution seri 21*).

3.7.2 Uji Reliabilitas Instrumen

Uji reliabilitas adalah uji yang digunakan untuk mengukur ketepatan suatu ukuran ataupun alat pengukur kehandalan. Reabilitas menunjukan sejauhmana hasil pengukuran dengan alat ukur dapat di percaya dan hasil pengukuran harus reliabel dalam artian harus memiliki tingkat konsistensi dan kemantapan walaupun alat ukur tersebut digunakan berkali-kali dan hasilnya juga akan serupa. Pada penelitian ini uji reliabilitas instrument dilakukan dengan *internal consistentcy* dengan teknik *coefficient alpha* yaitu mengukur dua atau lebih konsep yang sama pada waktu yang bersamaan (Sugiyono, 2016 p:122).

Untuk menginterpresentasikan besarnya nilai r *alpha crombach* pada interpretasi r berikut ini :

Tabel 3.2 Interpretasi nilai r

Koefisien r	Kategori
0,8000-1,0000	Sangat tinggi
0,6000-0,7999	Tinggi
0,4000-0,5999	Sedang/cukup
0,2000-0,3999	Rendah
0,0000-0,1999	Sangat rendah

3.8 Analisis Data

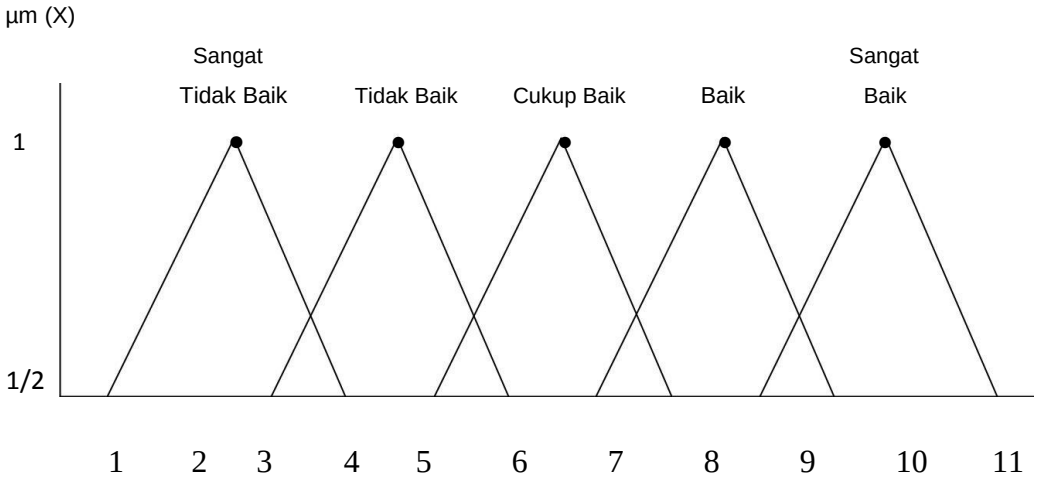
Teori ini pertama kali diperkenalkan oleh Zadeh yang dikembangkan untuk menyelesaikan problem dimana deskripsi aktivitas, penelitian, dan penilaian bersifat subyektif, tidak pasti, dan tidak tepat. Kata “fuzzy” biasanya menunjukkan situasi yang tidak memiliki batasan yang jelas pada aktivitas maupun penilaian atau kabur. Sebagai contoh, kita dapat menggolongkan umur 24 tahun sebagai umur dengan kategori “muda” namun tidak mudah menggolongkan seseorang dengan umur 24 tahun sebagai golongan muda,

namun juga tidak mudah untukmenggolongkan seseorang berumur 30 tahun sebagai orang “muda” karena kata “muda” tidak memiliki batasan yang jelas. Demikian juga dengan golongan “penting”, “bagus”.Kata-kata diatas tidak dapat didefinisikan dengan mudah karena menyangkut penilaian yang subyektif dan terlalu persepsi. Golongan obyek diatasi dapat diselesaikan dengan fuzzy theory set.

Analisis data dilakukan dengan tahap awal mengintegrasikan servqual dengan fuzzy, dimana penggunaan metode ini pada kemampuannya untuk bias menangkap dan subjektifitas yang terjadi pada pengumpulan data melalui kuesioner, mengingat adanya perbedaan penilaian seseorang terhadap suatu bahasa penelitian, selain itu juga kemampuannya untuk dapat mengetahui variabel-variabel yang harus diperhatikan untuk ditingkatkan berdasarkan nilai potensial kepuasaan konsumen dalam perbaikan pelayanan kepada pelanggan lebih terfokus sehingga kepuasan pelanggan dapat tercapai dengan baik dengan tahpan perhitungan fuzzy servqual sebagai berikut:

1. **Mengintegrasikan *Fuzzy – Servqual***

   Penentuan *fuzzy* set dilakukan untuk menentukan skor yang harus diberikan oleh responden untuk setiap kriteria yang diajukan dalam kuesioner baik variabel persepsi maupun variabel ekspetasi. Tahapan penentuan dilakukan pada gambar berikut :



Penentuan skor dilakukan dengan penentuan bobot (skor) untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan dari perhitungan nilai *fuzzyfikasi* adalah sebagai berikut:

a. Katagori 1 = Sangat Tidak Baik dengan skor 1,2,3,4
(meliputi jawaban kuesioner Kepentingan / Kinerja yaitu Sangat Tidak Penting / Sangat Tidak Setuju).
b. Katagori 2 = Tidak Baik dengan skor 3,4,5,6
(meliputi jawaban kuesioner Kepentingan / Kinerja yaitu Tidak Penting / Tidak Setuju).
c. Katagori 3 = Cukup Baik dengan skor 5,6,7,8
(meliputi jawaban kuesioner Kepentingan / Kinerja yaitu Biasa / Netral).
d. Katagori 4 =Baik dengan skor 7,8,9,10
(meliputi jawaban kuesioner Kepentingan / Kinerja yaitu Penting / Setuju).
e. Katagori 5 = Sangat Baik dengan skor 9,10,11,12
(meliputi jawaban kuesioner Kepentingan / Kinerja yaitu Sangat Penting / Sangat Setuju)

2. Perhitungan Nilai *Fuzzyfikasi* Kepentingan dan Kinerja

Perhitungan Nilai Fuzzyfikasi Persepsi dan Harapan Pelanggan digunakan untuk menghitung nilai *fuzzyfikas*i kuesioner persepsi pelanggan dengan menggunakan *software Ms. Excel*, dimana nilai *fuzzyfikasi* merupakan nilai rata-rata dari nilai c, a, b. Perhitungan nilai *fuzzyfikasi* data kuesioner dilakukan dengan rumus berikut:

$$\text{Batas bawah (c)} = \frac{b_{i1} * n_1 + b_{i1} * n_2 + b_{i2} * n_3 + \ldots\ldots + b_{i(k-1)} * n_k}{n_1 + n_2 + n_3 + \ldots\ldots n_k}$$

$$\text{Nilai tengah (a)} = \frac{b_{i1} * n_1 + b_{i2} * n_2 + b_{i3} * n_3 + \ldots\ldots + b_{ik} * n_k}{n_1 + n_2 + n_3 + \ldots\ldots n_k}$$

$$\text{Batas atas (b)} = \frac{b_{i2} * n_1 + b_{i3} * n_2 + \ldots\ldots + b_{ik} * n_{i(k-1)} + b_{ik} * n_k)}{n_1 + n_2 + n_3 + \ldots\ldots n_{(k-1)} + n_{jk}}$$

Keterangan:

b = rata-rata nilai *fuzzy* set per tingkat Kepentingan dan Kinerja

n = jumlah responden per tingkat Kepentingan dan Kinerja

Setelah masing-masing kriteria didapatkan selisihnya, maka pada tahap selanjutnya adalah melakukan *defuzzyfikasi* untuk mendapatkan suatu nilai tunggal yang representatif dengan menggunakan *Arithmatic Mean* yang diformulasikan sebagai berikut:

$$\mu A \cap B = (\mu Ax + \mu B [y])/2$$

selanjutnya setelah didapatkan nilai hasil perhitungan *defuzzyfikasi* variabel persepsi dan harapan kemudian dilakukan perangkingan dari nilai tertinggi ke nilai yang terendah kedua variabel tersebut.

3. **Perhitungan nilai Servqual (gap) per kriteria persepsi dan harapan**

   Hasil perhitungan nilai servqual (gap) persepsi dan harapan dari selisih tingkat persepsi dan harapan dilakukan untuk menunjukkan sejauh mana perusahaan telah memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan pelanggannya.

4. **Perhitungan nilai *Servqual* (gap) per dimensi persepsi dan harapan**

   Hasil perhitungan nilai *Servqual* (gap) per dimensi dari selisih tingkat persepsi dan harapan menunjukkan sampai sejauh mana pihak perusahaan memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan pelanggannya. Peran gap per dimensi akan memberikan tingkat kepentingan seberapa jauh peran kelima dimensi tersebut dalam memberikan informasi tentang tingkat kualitas pelayanan.

5. **Perhitungan nilai *Servqual* (gap) keseluruhan**

   Hasil perhitungan nilai *Servqual* (gap) secara keseluruhan dari selisih tingkat persepsi dan harapan menunjukkan sampai sejauh mana pihak perusahaan telah memberikan pelayanan sesuai dengan

keinginan pelanggannya. Peran gap keseluruhan akan memberikan informasi seberapa besar tingkat kepentingan dan seberapa jauh peran kriteria tersebut dalam tingkat kualitas pelayanan.

Nilai gap yang negatif menunjukan bahwa kualitas layanan suatu kriteria kurang baik sehingga perlu ditingkatkan. Idealnya nilai gap sama dengan nol,dimana nilai kepentingan sama dengan kinerja,sehingga dapat dikatakan kepentingan sudah sesuai dengan kinerja yang mengindikasikan kriteria kualitas layanan. Untuk itu kriteria harus dipertahankan apabila nilai yang diperoleh positif,berarti kepentingan melebihi kinerja. Semakin besar nilai negatif suatu gap,maka kriteria tersebut menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan kualitasnya (Parasuraman,et al, dalam Dwi dan Qurrota 2011).