

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif yang bertujuan untuk menggambarkan secara sistematis dan akurat fakta serta karakteristik suatu populasi atau bidang tertentu (Azwar, 2012: 7). Jenis penelitian ini merupakan penelitian survei. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif. Peneliti mendeskripsikan secara kuantitatif (angka-angka) kecenderungan-kecenderungan, perilaku-perilaku, atau opini-opini dari suatu populasi dengan meneliti sampel populasi tersebut (Creswell, 2010: 216). Penelitian ini mencoba untuk menganalisis serta mendeskripsikan analisis tentang tingkat kepuasan konsumen pada kualitas produk di *Catering* Diet Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta.

B. Tempat Dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian berada di *Catering* Diet Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta Jl. Cik di Tiro 30 Yogyakarta. Penelitian dimulai saat awal observasi yaitu pada April 2019 sampai dengan siap untuk diklarifikasi.

C. Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi

Populasi penelitian adalah semua objek atau individu yang memiliki karakteristik tertentu, jelas dan lengkap yang akan diteliti (Hasan, 2002: 58). Sedangkan Sugiyono (2012: 80), menyatakan bahwa populasi adalah wilayah

generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Berdasarkan pernyataan tersebut, populasi dari penelitian ini adalah semua konsumen di *Catering Diet Rumah Sakit Panti Rapih* Yogyakarta sebanyak 903 konsumen.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Metode penarikan sampel/pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling* dimana peneliti memberikan kriteria tertentu pada anggota populasi untuk dijadikan anggota sampel (Sugiyono, 2012: 53). Pada penelitian ini sampel yang diambil memiliki ciri-ciri:

- a. Konsumen yang aktif memesan *catering diet* dan tidak tercatat sebagai pasien rawat inap RS. Panti Rapih Yogyakarta.
- b. Konsumen masih aktif memesan jasa *Catering Diet Rumah Sakit Panti Rapih* Yogyakarta hingga bulan Mei 2019.

Jadi, sampel dalam penelitian ini adalah konsumen non rawat inap dan memesan *catering* hingga bulan Mei 2019 di *Catering Diet Rumah Sakit Panti Rapih* Yogyakarta sebanyak 40 konsumen.

D. Definisi Operasional Variabel

Variabel dalam penelitian ini adalah tingkat kepuasan konsumen pada kualitas produk di *Catering Diet Rumah Sakit Panti Rapih* Yogyakarta. Kepuasan konsumen merupakan evaluasi yang dilakukan konsumen pasca konsumsi yang terdiri dari harapan dan kinerja. Pada penelitian ini peneliti mengukur kepuasan

konsumen di *Catering* Diet Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta menggunakan kualitas produk dan pelayanan karena produk dan pelayanan merupakan hal utama saat bersinggungan dengan konsumen dibandingkan yang lainnya.

Kualitas produk adalah keseluruhan barang dan jasa yang berkaitan dengan keinginan konsumen yang secara keunggulan produk sudah layak diperjualkan sesuai harapan dari pelanggan. Dimensi kualitas produk meliputi *performance* (kinerja), *durability* (daya tahan), *conformance to specifications* (kesesuaian dengan spesifikasi), *features* (fitur), *aesthetics* (estetika), *perceived quality* (kesan kualitas), *serviceability*.

Kualitas pelayanan adalah suatu tingkat keunggulan yang dirasakan seseorang terhadap suatu jasa yang diharapkan dari perbandingan antara keinginan dan kinerja yang dirasakan konsumen setelah membeli jasa tersebut. Dimensi kualitas pelayanan mencakup bukti langsung (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Pada penelitian ini pembuatan instrumen akan mengadopsi kuesioner Julianto (2017) dalam rangka untuk membuktikan kembali temuan penelitian Ryan Julianto (2017) jika kepuasan dan harapan pelanggan pada *Catering* Diet Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta belum sesuai dengan keinginan konsumen.

E. Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah obyek penelitian atau apa yang menjadi titik perhatian suatu penelitian (Arikunto, 2010: 161). Menurut Nawawi (2006: 45), variabel tunggal adalah variabel yang hanya mengungkapkan satu variabel untuk dideskripsikan unsur-unsur atau faktor-faktor di dalam setiap gejala yang

termasuk variabel tersebut. Variabel dalam penelitian ini adalah variabel tunggal, yaitu tingkat kepuasan konsumen pada kualitas produk di *Catering Diet Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta*.

F. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data

1. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini diantaranya yaitu:

a. Kuesioner (Angket)

Kuisisioner (angket) merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab (Sugiyono, 2012: 199). Kuesioner ditujukan kepada konsumen *Catering Diet Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta* dan digunakan untuk mengetahui informasi data tentang tingkat kepuasan konsumen pada kualitas produk di *Catering Diet Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta*.

b. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan menghimpun dan menganalisis dokumen-dokumen, baik dokumen tertulis, gambar maupun elektronik (Sukmadinata, 2006: 221). Dokumentasi digunakan untuk mencari data dari tentang tingkat kepuasan konsumen pada kualitas produk di *Catering Diet Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta*.

2. Instrumen Pengumpulan Data

a. Kuesioner

Analisis tentang tingkat kepuasan konsumen pada kualitas produk di *Catering Diet Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta*, skala yang cocok dengan kuesioner adalah dengan menggunakan skala *Likert*. Skala *Likert* merupakan metode skala bipolar yang mengukur tanggapan positif dan negatif terhadap suatu pernyataan. Kisi-kisi kuesioner dapat divisualisasikan pada Tabel 2.

Tabel 2. Kisi-kisi Kuesioner Penelitian

Variabel	Aspek	Indikator	Item
Tingkat kepuasan konsumen pada kualitas produk di <i>Catering Diet Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta</i>	Profile Konsumen	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jenis Kelamin 2. Usia 3. Pendidikan Terakhir 4. Pekerjaan 5. Pernah Berlangganan Sebelumnya 6. Jenis Diet 7. Frekuensi Pemesanan 	-
	Kualitas Produk	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Performance</i> (kinerja) 2. <i>Durability</i> (daya tahan) 3. <i>Conformance to specifications</i> (kesesuaian dengan spesifikasi) 4. <i>Features</i> (fitur) 5. <i>Aesthetics</i> (estetika) 6. <i>Perceived quality</i> (kesan kualitas) 7. <i>Serviceability</i> 	<p>1, 2, 3 4, 5, 6 7, 8, 9 10, 11, 12 13, 14, 15 16, 17, 18 19, 20, 21</p>
	Kualitas Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bukti langsung (<i>Tangible</i>) 2. Keandalan (<i>reliability</i>) 3. Daya tanggap (<i>responsiveness</i>) 4. Jaminan (<i>assurance</i>) 5. Empati (<i>empathy</i>) 	<p>15,16,17 18, 19,20 21, 22,23 24,25,26 27,28</p>

Supaya tanggapan responden lebih tegas pada posisi yang mana, maka disarankan menggunakan empat skala jawaban saja dan tidak menggunakan jawaban netral (Mulyatiningsih, 2011: 29). Skala jawaban yang digunakan dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3. Skoring Jawaban Pada Kuesioner Sub Variabel

Gradasi Nilai	Skor
Sangat Tidak Setuju	1
Tidak Setuju	2
Setuju	3
Sangat Setuju	4

G. Validitas dan Reliabilitas Instrumen

1. Validitas Instrumen

Validitas atau kesahihan adalah menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur mampu mengukur apa yang ingin diukur (*valid measure if it successfully measure the phenomenon*) (Sugiyono, 2012: 162). Untuk menguji validitas menggunakan rumus *product moment* dengan ketentuan valid apabila koefisien korelasi *product moment* > r. rumus *product moment* adalah :

$$r = \frac{n(\sum xy) - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[n(\sum x^2) - (\sum x)^2][n(\sum y^2) - (\sum y)^2]}}$$

Keterangan: x = skor variabel (jawaban responden)

y = skor total variabel untuk responden

n = Jumlah Responden

Kriteria keputusan item valid (sahih) jika r hitung > r tabel. Data dikatakan valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$.

2. Reliabilitas Instrumen

Reliabilitas adalah untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten, apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukur yang sama pula (Sugiyono, 2012: 173). Untuk uji reliabilitas instrumen menggunakan *Alpha Cronbach*. Rumus *Alpha Cronbach* adalah:

$$r_{11} = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right]$$

Keterangan: σ_t^2 = Varians total

$\sum \sigma_b^2$ = Jumlah Varian butir

k = Jumlah butir pertanyaan

r_{11} = Koefisien reliabilitas instrumen

Kriteria suatu instrumen penelitian dikatakan reliabel dengan menggunakan teknik *Alpha Cronbach* bila koefisien reliabilitas (r_{11}) > 0,6.

3. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

a. Hasil Uji Validitas

Kuesioner yang digunakan ada uji validitas dan reliabilitas sebelumnya sudah dilakukan expert judgement oleh pihak Catering Diet Panti Rapih oleh ibu B Dwi Wahyunan, S. Tr., Gz., RD., dengan koreksi untuk menambah jumlah butir pernyataan pada variabel kualitas produk dan menyederhanakan kalimat yang ada pada pernyataan kuesioner. Berikut hasil uji validitas dan reliabilitas dalam penelitian ini diuraikan permasing-masing variabel, adapun sebagai berikut.

1) Kualitas Produk

Uji validitas pada variabel kualitas produk dilakukan pada 30 konsumen yang menjadi konsumen di *Catering Diet Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta* dengan jumlah butir pernyataan sebanyak 21 butir pertanyaan. Adapun sebagai berikut. Adapun sebagai berikut.

Tabel 4. Hasil Uji Validitas Kualitas Produk

	rhitung	rtabel	Ket.
Butir_1	0,499	0,361	Valid
Butir_2	0,458	0,361	Valid
Butir_3	0,068	0,361	Gugur
Butir_4	0,751	0,361	Valid
Butir_5	0,720	0,361	Valid
Butir_6	-0,014	0,361	Gugur
Butir_7	0,481	0,361	Valid
Butir_8	0,461	0,361	Valid
Butir_9	0,063	0,361	Gugur
Butir_10	0,748	0,361	Valid
Butir_11	0,595	0,361	Valid
Butir_12	0,056	0,361	Gugur
Butir_13	0,604	0,361	Valid
Butir_14	0,449	0,361	Valid
Butir_15	0,056	0,361	Gugur
Butir_16	0,595	0,361	Valid
Butir_17	0,548	0,361	Valid
Butir_18	0,088	0,361	Gugur
Butir_19	0,793	0,361	Valid
Butir_20	0,494	0,361	Valid
Butir_21	0,043	0,361	Gugur

Uji instrumen menggunakan program SPSS versi 13.00 *for windows*.

Syarat sebuah instrumen dikatakan valid apabila nilai r hitung \geq nilai r tabel.

Hasil uji validitas menunjukkan bahwa dari 21 butir pernyataan sebanyak 7

pernyataan dinyatakan gugur karena nilai r hitung $<$ r tabel sebesar 0,361

pada $n=30$ yaitu pada nomor butir 3, 6, 9, 12, 15, 18 dan butir 21. Sisanya sebanyak 14 butir pertanyaan dinyatakan valid karena nilai r hitung $>$ r tabel sebesar 0,361 pada $n=30$. Butir pernyataan yang dinyatakan gugur tidak dipergunakan kembali oleh peneliti untuk mengambil data penelitian karena sudah terwakili oleh butir pernyataan lain.

2) Kualitas Pelayanan

Pada penelitian ini, uji validitas pada variabel kualitas pelayanan dengan jumlah butir pernyataan sebanyak 14 butir pertanyaan mengadopsi punya Julianto (2018). Hasil uji validitas yang dilakukan oleh Rian Julianto (2018) diketahui jika sebanyak 14 butir pertanyaan dinyatakan valid karena nilai r hitung $>$ r tabel sebesar 0,361 pada $n=30$.

b. Hasil Uji Reliabilitas

Berikut hasil uji reliabilitas dalam penelitian ini diuraikan permasing-masing indikator, adapun sebagai berikut.

Tabel 5. Hasil Uji Reliabilitas

Indikator	Koefisien Reliabilitas	Keterangan
Kualitas Produk	0,838	Reliabel
Kualitas Pelayanan	0,934	Reliabel

Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa nilai *cronbach alpha* pada masing-masing indikator lebih besar dari 0,6; maka indikator pada variabel penelitian memenuhi persyaratan untuk digunakan dalam penelitian.

H. Teknik Analisis Data

1. Analisis Deskriptif

a. *Mean, Median, Modus*

Statistik deskriptif digunakan untuk menganalisis dan menyajikan data kuantitatif dengan tujuan untuk mengetahui gambaran perusahaan yang dijadikan sampel penelitian. Dengan “menggunakan statistik deskriptif maka dapat diketahui nilai rata-rata (*mean*), standar deviasi, varian, maksimum, minimum” (Ghozali, 2012: 19). Data ini digunakan untuk menggambarkan penelitian secara matematis.

b. Tabel Kategorisasi

Pada penelitian ini teknik analisis data menggunakan analisis deskriptif yang kemudian dimaknai. Analisis data ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen pada kualitas produk di *Catering Diet Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta*. Analisis tingkat kepuasan konsumen pada kualitas produk di *Catering Diet Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta* menggunakan tingkat kesesuaian. Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor tingkat kepuasan dengan skor tingkat harapan. Rumus yang digunakan merujuk dari penelitian Supranto (1997: 241) adalah sebagai berikut:

$$T_{ki} = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\%$$

Keterangan:

T_{ki} = Tingkat kesesuaian responden

X_i = Skor penilaian tingkat kepuasan

Y_i = Skor penilaian tingkat harapan Konsumen

Berdasarkan perhitungan dari rumus tersebut, apabila hasil perhitungan tingkat kesesuaian kurang dari 100% maka dapat dikatakan pelanggan belum puas. Jika hasilnya 100% maka dapat dikatakan pelanggan tersebut puas namun jika lebih dari 100% bisa dikatakan pelanggan sangat puas.