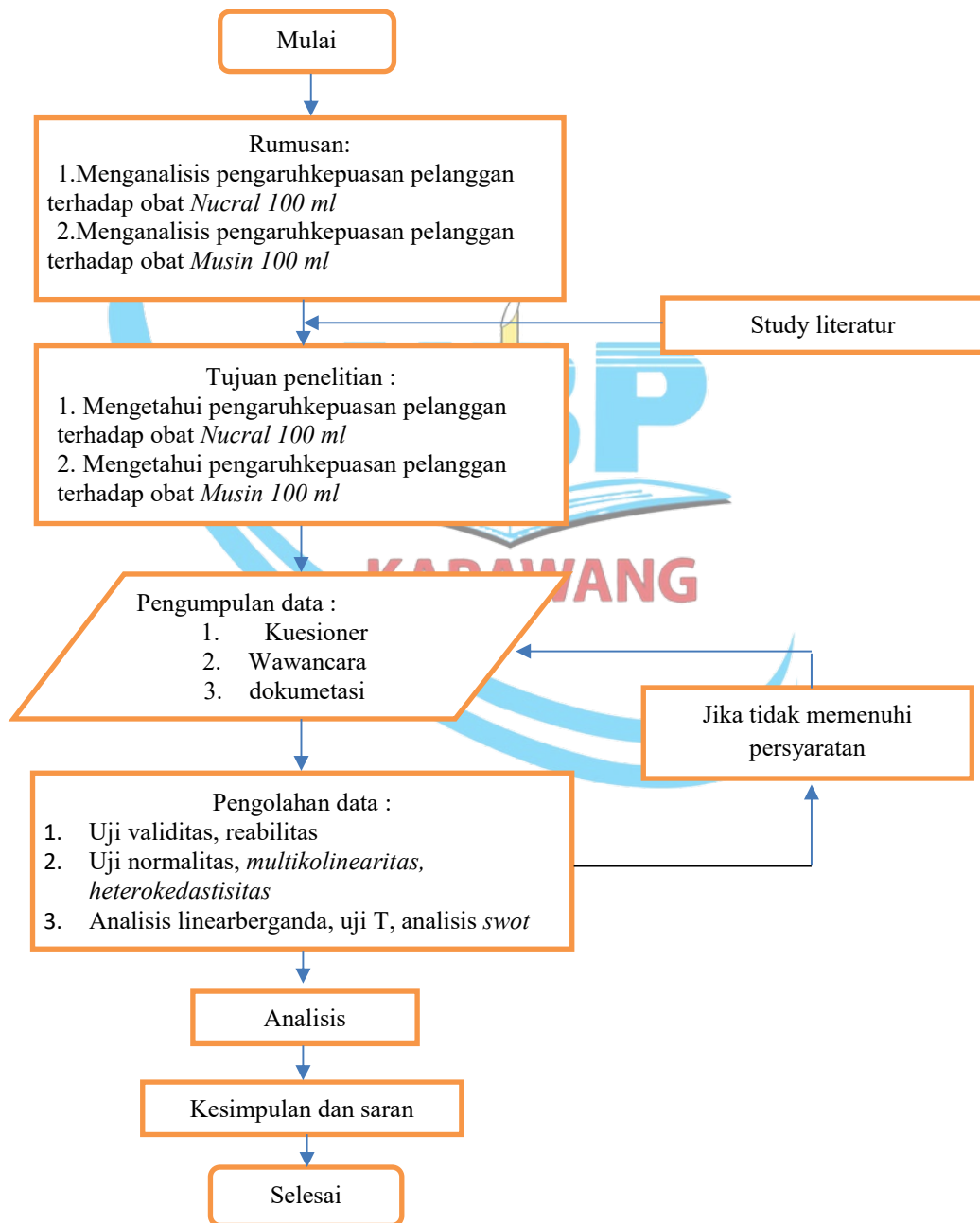


### BAB III

#### METODE PENELITIAN

##### 3.1 Desain Dan Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pemakaian dan kebutuhan obat Nucral terhadap kepuasan pasien Rs. Izza. Gambar 3.1 menggambarkan tahapan yang dilakukan dalam penelitian.



Gambar 3.1 Flow Chart Penelitian

### 3.2 Identifikasi Atribut Pelayanan

Tahapan awal dari metodologi adalah dengan mengumpulkan data kualitatif yaitu data tentang atribut pelayanan. Data kualitatif ini akan diambil dengan cara melakukan wawancara kepada beberapa pasien rumah sakit dan dokter spesialis sebagai pengguna jasa. Selain itu dilakukan pula studi pustaka mengetahui keinginan dan kebutuhan standar dari pengguna jasa kesehatan. Data kualitatif yang sudah didapatkan dari wawancara dan studi pustaka disebut sebagai atribut pelayanan.

### 3.3 Uji Asumsi Klasik

Diantara uji asumsi klasik yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### 3.3.1 Uji Normalitas

Menurut Pramesti ( 2016 ), mengatakan bahwa pemeriksaan normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah sampel data berasal dari populasi normal atau tidak. Kenormalan data dapat dilihat dari nilai residualnya. Pada SPSS digunakan metode *One-Sample Kolmogorov Smirnov (KS)* dengan menggunakan taraf signifikansi 0,05 dan dipadukan dengan kurva normal *P-Plots*.

Dengan ketentuan Uji Kolmogorov-Smirnov sebagai berikut:

- 1) Jika probabilitas atau *Asymp. Sig (2-tailed)* lebih besar dari *level of significant (a)* maka data berdistribusi normal.
- 2) Jika probabilitas atau *Asymp. Sig (2-tailed)* lebih kecil dari *level of significant (a)* maka data berdistribusi tidak normal.

Dan dengan ketentuan kurva normal *P-Plots* yaitu :

- 1) Distribusi normal digambarkan dengan sebuah garis diagonal lurus dari kiri bawah ke kanan atas.
- 2) Jika data normal maka garis yang menggambarkan data sesungguhnya akan mengikuti atau merapat ke garis diagonalnya.
- 3) Jika data tidak normal maka garis yang menggambarkan data sesungguhnya tidak akan mengikuti atau merapat ke garis diagonalnya.

### 3.3.2 Uji Multikolinearitas

Menurut Sujarweni ( 2016 ) mengatakan bahwa uji multikolinearitas diperlukan untuk mengetahui ada tidaknya variabel independen yang memiliki kemiripan antara variabel independen dalam suatu model. Jika variabel independen saling berkorelasi maka variabel-variabel ini tidak orthogonal. Variabel orthogonal adalah variabel independen yang nilai korelasi antar sesama variabel independen sama dengan nol.

Fajari ( 2017 ) mengatakan bahwa Uji multikolinearitas digunakan untuk mengetahui apakah terjadi multikolinearitas dapat dilihat dari nilai *VIF* yang terdapat pada masing-masing variabel.

Deteksi terhadap adanya multikolinearitas dalam penelitian ini adalah dengan melihat besaran *variance inflation factor* (*VIF*) pada model regresi, dengan kriteria sebagai berikut :

1. Jika nilai  $VIF < 10$  maka tidak terjadi Multikolinearitas.
2. Jika nilai  $VIF > 10$  maka terjadi Multikolinearitas.

### 3.3.3 Uji Heteroskedastisitas

Menurut Sujarweni (2016) mengatakan bahwa uji heteroskedastisitas menguji perbedaan *variance residual* suatu periode pengamatan ke periode pengamatan yang lain.

Uji heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan mengamati *Scatterplot* model tersebut. Dikatakan tidak terdapat heteroskedastisitas, jika pola *Scatterplot* memenuhi kriteria sebagai berikut :

1. Penyebaran titik-titik data tidak membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit).
2. Titik data menyebar di atas dan di bawah sumbu Y atau di sekitar angka 0 dan
3. Titik-titik data tidak mengumpul hanya di atas dan di bawah saja.

### 3.3.4 Uji Autokorelasi

Menurut Sujarweni ( 2016 ), bahwa uji autokorelasi digunakan untuk menguji ada tidaknya korelasi antara variabel pengganggu pada periode tertentu

dengan variabel sebelumnya. Jika terjadi korelasi, dapat dikatakan terdapat problem autokorelasi. Autokorelasi muncul karena penelitian yang berurutan sepanjang waktu berkaitan satu sama lainnya.

Dalam penelitian ini cara yang digunakan untuk mendeteksi adalah menggunakan uji *Durbin-Watson* yaitu dengan membandingkan nilai DW dengan nilai tabel  $d_u$ - $d_L$ . Kriteria uji *Durbin-Watson* antara lain :

- a. Jika nilai DW lebih rendah daripada batas bawah atau *lower bound* ( $d_L$ ), maka koefisien autokorelasi lebih besar dari nol, berarti ada autokorelasi positif.  
 $0 < DW < d_L$  ; terdapat autokorelasi positif.
- b. Jika nilai DW terletak antara batas atas atau *upper bound* ( $d_U$ ) dan  $(4 - d_U)$  , maka koefisien autokorelasi sama dengan nol, berarti tidak ada autokorelasi.  
 $d_U < DW < 4 - d_U$  ; tidak ada autokorelasi positif atau negatif.
- c. Jika DW lebih besar daripada  $(4 - d_L)$ , maka koefisien autokorelasi lebih dari pada nol, berarti ada autokorelasi negatif.  
 $0 > DW > (4 - d_L)$  ; terdapat autokorelasi negatif.
- d. Jika DW terletak di antara batas atas ( $d_U$ ) dan batas bawah atau DW terletak antara  $(4 - d_U)$  dan  $(4 - d_L)$ , maka hasilnya tidak dapat di simpulkan.  
 $d_L \leq DW \leq d_U$  atau  $(4 - d_U) \leq DW \leq (4 - d_L)$  ; tidak dapat mengambil kesimpulan.

### 3.4 Analisis Regresi Linear Berganda

Menurut Siregar ( 2017 ), mengatakan bahwa regresi berganda adalah pengembangan dari regresi linear sederhana, yaitu sama-sama alat yang dapat digunakan untuk memprediksi permintaan di masa akan datang berdasarkan data masa lalu atau untuk mengetahui pengaruh satu atau lebih variabel bebas (*independent*) terhadap satu variabel tak bebas (*dependent*).

Perbedaan penerapan metode ini hanya terletak pada jumlah variabel bebas (*independent*) yang digunakan. Penerapan metode regresi berganda jumlah variabel bebas (*independent*) yang digunakan lebih dari satu yang memengaruhi satu variabel tak bebas (*dependent*).

Dengan demikian menurut Siregar ( 2014 ), bahwa regresi ganda digunakan untuk penelitian yang menyertakan beberapa variabel sekaligus. Analisis regresi berganda digunakan untuk mendapatkan koefisien regresi yang akan menentukan apakah hipotesis yang dibuat akan diterima atau ditolak.

Menurut Mauludi ( 2015 ) bentuk umum persamaan regresi linear berganda dapat dituliskan sebagai berikut :

$$y = \alpha + \beta_1 x_1 + \beta_2 x_2 + e$$

Keterangan :

Y = variabel dependen (laba Bersih)

$\alpha$  = konstanta persamaan regresi

$\beta_1, \beta_2$  = koefisien variabel independen

$x_1$  = variabel independen (pendapatan bagi hasil)

$x_2$  = variabel independen (beban operasional)

e = nilai error, yaitu tingkat kesalahan penduga dalam penelitian

Analisis regresi berganda digunakan untuk mengetahui keeratan hubungan antara variabel *dependent* (obat nucral) dengan faktor-faktor yang mempengaruhinya atau variabel *independent* (kepuasan pelanggan).

### 3.5 Pengujian Hipotesis

KARAWANG

Sebelum melakukan pengujian terhadap hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini, maka perlu menguji model penelitian terlebih dahulu. Untuk analisis regresi linear berganda pengujian hipotesisnya dilakukan secara parsial dan simultan.

#### 3.5.1 Pengujian Secara Parsial (Uji t)

Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara individu terhadap variabel dependen, yaitu pengaruh dari masing-masing variabel independen yang terdiri atas pendapatan bagi hasil dan beban operasional terhadap laba bersih yang merupakan variabel dependennya.

Hipotesis yang akan diuji adalah sebagai berikut :

- $H_0 : \beta_1 = \beta_2 = 0$ , maka  $X_1, X_2$  tidak berpengaruh signifikan terhadap Y.
- $H_a : \beta_1 \neq \beta_2 \neq 0$ , maka  $X_1, X_2$  berpengaruh signifikan terhadap Y.

Jika nilai  $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$  atau sebaliknya maka variabel independen secara individu berpengaruh signifikan terhadap variabel dependennya atau dapat juga digunakan dengan kriteria pengujian tingkat signifikansi 5%, yaitu :

- a. Jika nilai signifikansi  $> 0,05$ , berarti tidak ada pengaruh signifikan antara variabel bebas terhadap variabel terikat. Maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak.
- b. Jika nilai signifikansi  $< 0,05$  berarti ada pengaruh signifikan antara variabel bebas terhadap variabel terikat. Maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

Pada uji  $t$ , nilai signifikansi dapat dilihat pada hasil pengolahan dari program SPSS pada tabel *coefficients* kolom sig atau *significance*.

### 3.6 Analisis SWOT

Analisis SWOT adalah metode perencanaan strategis yang digunakan untuk mengevaluasi kekuatan (*strengths*), kelemahan (*weaknesses*), peluang (*opportunities*), dan ancaman (*threats*) dalam suatu proyek atau suatu spekulasi bisnis menurut (Rangkuti F, 2014). Keempat faktor itulah yang membentuk akronim SWOT (*strengths, weaknesses, opportunities, dan threats*). Proses ini melibatkan penentuan tujuan yang spesifik dari spekulasi bisnis atau proyek dan mengidentifikasi faktor internal dan eksternal yang mendukung dan yang tidak dalam mencapai tujuan tersebut. Dengan adanya analisis SWOT maka manajemen dapat mengetahui apa yang menjadi peluang bagi perusahaan dan adanya ancaman yang mungkin timbul. Pemahaman yang baik mengenai strategi dan konsep-konsep lain yang berkaitan sangatlah penting untuk menentukan suksesnya strategi yang akan disusun, konsep-konsep tersebut antara lain meliputi:

1. *Distinctive competence* : suatu perusahaan yang memiliki kekuatan yang tidak mudah ditiru oleh perusahaan pesaing, meliputi keahlian tenaga kerja dan kemampuan sumberdaya.
2. *Competitive advantage* : Kegiatan spesifik yang dikembangkan oleh perusahaan agar lebih unggul dibandingkan dengan pesaingnya.

Analisis SWOT, dilakukan perbandingan antara faktor-faktor strategis internal maupun eksternal untuk memperoleh strategi terhadap masing-masing faktor tersebut, kemudian dilakukan *scoring*. Kekuatan (*Strength*) adalah faktor yang selama ini berhasil dikendalikan sehingga memberikan *impact* yang positif bagi perusahaan. Kekuatan adalah sumber daya, ketrampilan dan keunggulan *relative* terhadap pesaing dan kebutuhan pasar, serta merupakan kompetensi khusus yang memberikan keunggulan komparatif. Kekuatan dapat terkandung dalam sumber daya keuangan, citra, kepemimpinan pasar, hubungan pembeli pemasok, dan lain-lain. Kelemahan (*Weakness*) adalah faktor yang sepenuhnya ada dalam kendali manajemen tetapi tidak berhasil dikendalikan sehingga memberikan *impact* yang negatif bagi perusahaan. Kelemahan adalah keterbatasan atau kekurangan yang secara serius menghambat kinerja efektif perusahaan. Peluang (*Opportunity*) adalah faktor yang ada diluar kendali manajemen, tetapi kemunculannya akan menyajikan suatu peluang sukses bagi perusahaan bila Peluang merupakan situasi penting yang menguntungkan dalam lingkungan perusahaan. Kecenderungan penting merupakan salah satu peluang. Identifikasi pasar yang tadinya terabaikan, perubahan peraturan atau situasi persaingan atau membaiknya hubungan dengan pemasok dapat memberikan peluang bagi perusahaan. Ancaman (*Threat*) adalah faktor yang ada diluar kendali manajemen, tetapi bila muncul, maka memiliki potensi untuk mengancam kelangsungan hidup perusahaan. Ancaman merupakan situasi penting yang tidak menguntungkan dalam lingkungan perusahaan, dan merupakan pengganggu utama bagi posisi sekarang atau yang diinginkan perusahaan.

### 3.6.1 Matriks SWOT

Matriks SWOT ini berpedoman pada konsep dasar bahwa didalam perusahaan ada dua titik pandang yang selalu menjadi pusat perhatian manajemen yaitu bidang-bidang yang pada dasarnya berada didalam kendali manajemen dan kerena itu harus disiasati bidang-bidang yang pada dasarnya ada di luar kendali manajemen tetapi memiliki kemungkinan berdampak kepada manajemen. Penyusunan perencanaan strategi dalam analisis SWOT ini melalui 3 tahap analisis yaitu:



1. Tahap Pengumpulan data : Tahap ini adalah kegiatan pengumpulan data dan informasi yang terkait dengan faktor internal dan faktor eksternal perusahaan.
2. Tahap Analisis : Nilai-nilai dari faktor internal dan faktor eksternal dijabarkan kedalam bentuk diagram *SWOT* dengan mengurangi nilai *Strengt* dengan nilai *Weakness*, dan nilai *Opportunity* dengan nilai *Threats*. Semua informasi disusun dalam bentuk matrik, kemudian dianalisis untuk memperoleh strategi yang cocok dalam mengoptimalkan upaya untuk mencapai kinerja yang efektif, efisien dan berkelanjutan.
3. Tahap Pengambilan Keputusan : Pada tahap ini, mengkaji ulang dari empat strategi yang telah dirumuskan dalam tahap analisis. Setelah itu diambil keputusan dalam menentukan strategi yang paling menguntungkan, efektif dan efisien bagi perusahaan berdasarkan Matrik *SWOT* dan pada akhirnya dapat disusun suatu rencana strategis yang dijadikan prioritas dalam melakukan kegiatan selanjutnya.

### 3.7 Pemilihan Sampel Kuesioner

Syarat utama yang menjadikan sampel dikatakan baik apabila sampel itu memiliki sifat representatif. Untuk memenuhi persyaratan tersebut maka diperlukan pemilihan teknik pengambilan sampel yang tepat. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini tergolong ke dalam *probability sampling*. *Probability sampling* terdiri dari beberapa teknik diantaranya meliputi *simple random sampling*, *systematic random sampling*, *stratified sampling* dan *cluster sampling*.

Dari beberapa teknik tersebut, penelitian ini akan dilakukan menggunakan *simple random sampling*. Dengan teknik *simple random sampling* masing-masing elemen populasi mempunyai kemungkinan pemilihan yang sama. Selanjutnya setiap kemungkinan sampel dari ukuran tertentu ini mempunyai kemungkinan yang sama untuk dipilih. Teknik *simple random sampling* ini memiliki kelebihan dalam perihal rata-rata sampel yang diperoleh karena menjadi penduga tidak berbias dari *mean* populasinya (Wiyogo, 2013). Selain itu dalam peneliti tidak membutuhkan pengetahuan tentang populasi sebelumnya, bebas dari kesalahan klasifikasi, data yang diperoleh dapat dianalisis dengan mudah, dan kesalahan



pada data dapat dihitung. Sehingga metode analisisnya dan pendugaan populasinya lebih mudah dan tidak menimbulkan kesulitan.

Sementara itu jumlah sampel akan ditentukan dengan menggunakan rumus *Bernoulli*. Dalam penentuan sampel dengan menggunakan rumus ini, peneliti dapat menentukan keluasan interval dan derajat kepercayaan sesuai yang diinginkan dan tidak bergantung pada jumlah populasi. Rumus *Bernoulli* dirumuskan sebagai berikut (Sarwono,J. 2012) :

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

Keterangan :

- $n$  = ukuran sampel
- $Z$  = nilai distribusi normal
- $P$  = probabilitas populasi yang menjawab kuesioner benar
- $q$  = probabilitas populasi yang menjawab kuesioner salah (1-p)
- $e$  = tingkat kesalahan
- $\alpha$  = tingkat ketelitian

### 3.8 Pengumpulan Data Kuesioner

Pembuatan data kuesioner diperoleh dari wawancara pada pasien, dokter dan studi pustaka. Setelah pembuatan kuesioner kemudian dilakukan penyebaran kuesioner. Kuesioner ini nantinya disebarakan kepada 36 responden. Dari hasil pengumpulan data kuesioner ini akan dipergunakan untuk melakukan uji validitas dan reliabilitas butir-butir pernyataan kuesioner atas variabel kualitas pelayanan obat nucral.

## 1. Identitas Responden

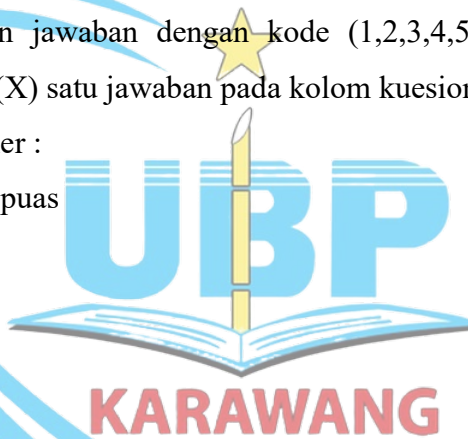
- 1) Nama :
- 2) Umur :
- 3) Pekerjaan :
- 4) Jenis Kelamin :
- 5) Alamat :

## 2. Petunjuk Pengisian

Peneliti menginginkan pendapat anda mengenai kualitas pelayanan obat nucral 100 ml dan obat musin 100 ml pada RS Izza. Anda diminta untuk menjawab pertanyaan yang diajukan dengan petunjuk pengisian, yaitu: pertanyaan pada bagian ini menyediakan jawaban dengan kode (1,2,3,4,5). Setiap pertanyaan hanya boleh menyilang (X) satu jawaban pada kolom kuesioner.

Untuk penilaian kuesioner :

- 1 = Sangat tidak puas
- 2 = Tidak puas
- 3 = Cukup puas
- 4 = Puas
- 5 = Sangat puas



Tabel 3.1 Kuesioner

| No | Pernyataan                                                         | Apa harapan anda tentang pelayanan informasi obat nucral 100ml |   |   |   |   |
|----|--------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|---|---|---|---|
|    |                                                                    | 1                                                              | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1. | Informasi nama obat diberikan petugas                              |                                                                |   |   |   |   |
| 2. | Informasi tentang dosis obat diberikan petugas                     |                                                                |   |   |   |   |
| 3. | Petugas memberi informasi tentang cara pemakaian obat              |                                                                |   |   |   |   |
| 4. | Informasi tentang cara penyimpanan obat diberikan petugas          |                                                                |   |   |   |   |
| 5. | Informasi tindakan yang harus dilakukan terhadap obat yang tersisa |                                                                |   |   |   |   |

| 6.  | Petugas menyampaikan tentang efek samping yang timbul setelah minum obat                  |                                                |   |   |   |   |
|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|---|---|---|---|
| 7.  | Pelayanan informasi obat menggunakan bahasa yang mudah dipahami pasien                    |                                                |   |   |   |   |
| 8.  | Petugas memberi informasi tentang aktivitas yang perlu dihindari saat menggunakan obat    |                                                |   |   |   |   |
| 9.  | Petugas memberikan peragaan obat tanpa pasien harus meminta                               |                                                |   |   |   |   |
| 10. | Informasi yang diberikan petugas tentang obat secara tertulis bila pasien kurang mengerti |                                                |   |   |   |   |
| 11. | Informasi obat yang diberikan akurat serta bias dipertanggungjawabkan                     |                                                |   |   |   |   |
| 12. | Tersedianya informasi obat dalam bentuk brosur                                            |                                                |   |   |   |   |
| No  | Pernyataan                                                                                | Tanggapan responden terhadap pelayanan petugas |   |   |   |   |
|     |                                                                                           | 1                                              | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1.  | Petugas menuliskan aturan pakai yang mudah di mengerti untuk pasien                       |                                                |   |   |   |   |
| 2.  | Petugas memiliki pengetahuan dan kemampuan yang cukup dalam memberikan informasi obat     |                                                |   |   |   |   |
| 3.  | Tersedianya ruangan khusus untuk memberikan informasi obat                                |                                                |   |   |   |   |
| 4.  | Petugas di Rumah sakit memakai pakaian yang rapi                                          |                                                |   |   |   |   |
| 5.  | Tanda pengenal digunakan petugas dengan jelas                                             |                                                |   |   |   |   |

|     |                                                                         |  |  |  |  |  |
|-----|-------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|
| 6.  | Informasi obat diberikan petugas tanpa pasien harus meminta             |  |  |  |  |  |
| 7.  | Petugas bersikap sopan dan ramah dalam memberikan informasi obat        |  |  |  |  |  |
| 8.  | Petugas memberikan perhatian yang sama kepada pasien                    |  |  |  |  |  |
| 9.  | Ruangan pelayanan informasi obat nyaman                                 |  |  |  |  |  |
| 10. | Adanya jaminan dari petugas jika terjadi kesalahan dalam pelayanan obat |  |  |  |  |  |
| 11. | Setiap keluhan pasien diatasi dengan cepat oleh petugas                 |  |  |  |  |  |
| 12. | Petugas menjawab dengan cepat dan tanggap saat melayani pasien          |  |  |  |  |  |

### 3.9 Uji validitas dan Reliabilitas Data Kuesioner

Pengujian validitas ini dilakukan untuk mengukur kemampuan atribut-atribut yang dipergunakan dalam pengukuran suatu variabel (Usman, 2013). Dalam hal ini apabila validitas kuesioner tinggi maka kuesioner yang dipergunakan semakin mengenai sasaran dan menunjukkan apa yang seharusnya ditunjukkan. Instrumen yang *valid* mempunyai validitas tinggi, sebaliknya instrumen yang kurang valid mempunyai validitas rendah.

Penelitian ini akan menggunakan teknik korelasi untuk mengukur validitas. Logika yang dipergunakan dalam teknik korelasi ini adalah korelasi antar atribut. Apabila atribut A diasumsikan mampu mengukur suatu variabel, maka atribut lain yang berkorelasi dengan atribut A juga mampu mengukur variabel yang diukur. Tetapi apabila tidak berkorelasi maka atribut tersebut dikatakan tidak valid. Atribut-atribut yang berkorelasi ini dianggap valid karena atribut-atribut tersebut dibangun berdasarkan suatu teori sehingga sangat beralasan jika diasumsikan bahwa sebagian atribut yang digunakan mampu mengukur suatu variabel.

Korelasi secara matematis dirumuskan sebagai berikut (Usman, 2013) :

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

Keterangan :

r = korelasi variabel X dan Y

X dan Y = variabel

n = jumlah sampel

Berdasarkan rumus di atas dapat dilakukan perhitungan validitas menggunakan SPSS 19. Uji validitas ini dilakukan dengan caramengkorelasikan skor jawaban setiap atribut dengan skor total keseluruhan atribut. Dasar pengambilan keputusan uji validitas teknik korelasi ini adalah nilai koefisien korelasi (r) hasil perhitungan harus lebih dari nilai koefisien dari tabel. Jika nilai koefisien korelasi lebih kecil dari nilai tabel maka hasil pernyataan dalam kuesioner tersebut tidak valid dan perlu dihilangkan.

Selain menggunakan uji validitas dengan teknik korelasi, uji validitas juga dapat dihitung dengan teknik analisis faktor sebagai pembandingan. Uji validitas dengan analisis faktor ini menggunakan SPSS 19. Dalam pengujian ini, butir pernyataan dinyatakan valid jika nilai *Measure Sampling Adequacy (MSA)* lebih dari 0.5.

Selanjutnya dilakukan uji reliabilitas untuk menguji kekonsistenan hasil pengukuran kuisioner. Dalam penelitian suatu alat akan memiliki taraf kepercayaan bila memberikan hasil yang konsisten. Uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan metode *cronbach alpha*.

Digunakan metode *cronbach alpha* karena metode ini sangat tepat digunakan pada skor berbentuk skala. Adapun formulasi secara matematis sebagai berikut (Usman, 2013) :

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \frac{1 - \sum r_{ii}}{\sum r_{ii} + \sum r_{ij}} ; \neq j$$

Keterangan :

$\alpha$  = koefisien *cronbach alpha*

k = jumlah atribut

$r_{ii}$  = koefisien atribut terhadap atribut itu sendiri = 1

$r_{ij}$  = korelasi atribut ke-i dengan atribut ke-j

Berdasarkan rumus di atas, dapat dilakukan perhitungan reliabilitas dengan menggunakan SPSS 19. Karena metode *cronbach alpha* didasari oleh korelasi maka koefisien *cronbach alpha* memiliki nilai antara 0 sampai 1. Diantara rentang nilai tersebut, nilai  $\alpha$  sebesar 0.6 sampai 0.7 merupakan batas terendah untuk menerima reliabilitas (Usman, 2013).

### 3.10 Pengumpulan Data Primer

Pengumpulan data primer yang berupa data kuantitatif dalam penelitian ini akan diperoleh melalui kuesioner. Kuesioner ini akan memuat daftar pernyataan dari atribut pelayanan yang telah dinyatakan *valid* pada tahap sebelumnya. Kuesioner ini akan digunakan untuk mengetahui persepsi dan harapan pengguna jasa. Berdasarkan dari kuesioner ini kemudian akan diketahui atribut yang penting bagi pengguna jasa, tetapi tidak mendapat perhatian penyedia jasa yang terlihat dari hasil penilaian persepsi pengguna jasa. Hal ini yang disebut sebagai kesenjangan yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan jasa.

Adapun skala yang digunakan dalam kuesioner adalah skala non komparatif. Dengan teknik skala non komparatif, objek yang dinilai tidak dapat dibandingkan dengan objek lainnya atau dibandingkan dengan standar khusus. Teknik skala nonkomparatif ini meliputi skala *likert*, skala *guttman*, skala *stapel* dan *semantic differential scale*. Dari beberapa jenis skala tersebut, penelitian ini akan menggunakan skala *likert*. Skala *likert* ini mengharuskan responden untuk menunjukkan derajat puas atau tidak puas terhadap setiap pernyataan yang berkaitan dengan objek yang dinilai. Skala *likert* itu sendiri memiliki lima kategori. Jika dirangking dari nilai 1 sampai 5 maka susunannya akan dimulai dari sangat tidak puas, tidak puas, puas, cukup puas dan sangat puas. Di dalam kuesioner, responden akan diminta untuk memberikan penilaian dari nilai 1

sampai 5 atas persepsi dan harapan masing-masing pernyataan yang ada. Setelah selesai disusun, kuesioner akan disebarkan kesejumlah responden pengguna jasa sesuai jumlah sampel yang telah diperhitungkan dengan mempertimbangkan waktu yang tersisa untuk melakukan pengumpulan data.

