

BAB III

METODE PENELITIAN

1.1 Objek Penelitian

Dalam pelaksanaan penelitian ini digunakan penelitian kuantitatif, yaitu penelitian yang menggambarkan sejumlah data yang kemudian dianalisis dengan menggunakan metode tertentu lalu diinterpretasikan berdasarkan kenyataan yang sedang berlangsung. Penelitian ini dilakukan untuk mencari dan mengumpulkan data untuk memperoleh fakta-fakta yang jelas terkait dengan berbagai keadaan dan situasi yang ada dalam perusahaan. Pada penelitian kuantitatif ini, pengumpulan data didapatkan dari penelitian kepustakaan dan penelitian lapangan yang berupa penyebaran kuesioner dan pengamatan langsung terhadap keadaan yang sebenarnya dalam perusahaan. Penelitian ini dilaksanakan di Klinik Telagasari yang berada di kecamatan Telagasari kabupaten Karawang. Untuk waktu pelaksanaan penelitian dimulai pada 1 Januari 2023 hingga Juni 2023

1.2 Prosedur Penelitian

Tahapan yang dilakukan pada penelitian ini adalah:

1. Studi Literatur

Mencakup teori mengenai dimensi kualitas jasa, uji validitas dan reliabilitas, uji kecukupan data, Servqual, dan *Quality Function Deployment* (QFD).

2. Studi Lapangan

Melakukan observasi di Klinik Telagasari agar mengetahui gambaran kebutuhan pelanggan internal dan eksternal yang diperlukan untuk penerapan Servqual- QFD di poli gigi Klinik Telagasari.

3. Identifikasi Masalah

Mengidentifikasi suatu objek permasalahan yang berada pada tahapan situasi tertentu, dapat dikenali ada tidaknya sosok masalah yang akan dipersoalkan.

4. Perumusan Masalah

Permasalahan yang ditemukan selanjutnya dirumuskan secara rinci untuk dikaji pada penelitian ini.

5. Pengumpulan Data

Terdapat dua jenis data pada penelitian ini, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer pada penelitian ini adalah pengisian kuesioner oleh objek penelitian. Sedangkan data sekunder pada penelitian ini adalah data keluhan pelanggan, profil perusahaan dan struktur organisasi.

6. Penyusunan Kuesioner

Kuesioner adalah daftar pertanyaan yang diberikan kepada orang lain yang bersedia memberikan respon (responden) sesuai dengan permintaan pengguna (Arikunto, 2019).

a. Identifikasi atribut

Mengidentifikasi atribut-atribut apa saja yang akan diuji dari pada poli spesialis gigi Klinik Telagasari.

b. Pengelompokan berdasarkan dimensi kualitas

Atribut-atribut tersebut dikelompokkan kepada lima dimensi kualitas menurut Parasuraman yakni *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangible*.

c. Penyusunan kuesioner

Membuat kuesioner dengan beberapa pertanyaan berdasarkan dimensi Servqual

7. Pengujian kuesioner

a. Uji validitas

Validitas merupakan ukuran yang menunjukkan tingkat validitas atau kesahihan suatu instrumen. Untuk menguji validitas dapat menggunakan *Pearson's Product Moment Coefficient Correlation*. Pengujian dapat dilakukan dengan bantuan *software SPSS*.

b. Uji reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui tingkat konsistensi suatu instrumen, sehingga dapat diramalkan apabila alat ukur dipergunakan

berkali-kali akan memberikan hasil yang sama dalam waktu yang berbeda dan pada orang-orang yang berbeda.

8. Penyebaran kuesioner kepada seluruh responden

Dilakukan penyebaran kuesioner kepada pasien poli spesialis gigi Klinik Telagasari.

9. Perhitungan *gap* 5

Perhitungan *gap* 5 dilakukan untuk mengetahui selisih tingkat persepsi dan harapan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh Klinik Telagasari.

10. *House of Quality*

Tahapan-tahapan membuat matriks *House of Quality* adalah:

a. Matriks Kebutuhan Pelanggan (*Voice of Customer*)

Matriks ini terdiri dari dari sejumlah kebutuhan dan keinginan konsumen yang didapat dari hasil perhitungan *gap*. Semakin tinggi *gap* yang terjadi di masing-masing atribut, maka semakin diprioritaskan untuk diselesaikan oleh pihak manajemen.

b. Matriks Perencanaan (*Planning Matrix*)

Pada tahap ini data yang didapat dari kuesioner penelitian dikembangkan menjadi prioritas kebutuhan pelanggan. Data yang pertama adalah data tingkat harapan konsumen. Data semua responden tersebut dicari rata-ratanya untuk masing-masing *customer needs*. Data yang kedua adalah data persepsi konsumen.

c. *Technical Response*

Merupakan bagian dimana perusahaan melakukan penerapan metode yang mungkin untuk direalisasikan dalam usaha memenuhi keinginan dan kebutuhan konsumen. Dalam respon teknis, perusahaan menerjemahkan kebutuhan konsumen menjadi respon teknis

d. *Relationship Matrix*

Matriks ini digunakan untuk melihat hubungan sebab akibat yang ditimbulkan antara kebutuhan dan keinginan konsumen (*customer needs*) dengan karakteristik teknik (*technical response*).

e. *Technical Benchmarking*

Matriks ini mencatat seberapa penting masing-masing kebutuhan atau keuntungan dari produk atau jasa yang ditawarkan kepada pelanggan berdasarkan interpretasi tim pengembang dan data hasil penelitian. Kondisi ini mempengaruhi keseimbangan antara prioritas perusahaan dan prioritas pelanggan.

f. *Nilai Important of Each Character*

Tahap ini merupakan proses penentuan prioritas teknik.

g. *Performance Standard*

Pada bagian ini dilakukan penentuan nilai target yang berkaitan dengan keterkaitan produk atau jasa.

11. *Analysis Service Quality dan House of Quality*

Dilakukan identifikasi terhadap penyebab terjadinya permasalahan lalu dilakukan perencanaan tindakan perbaikan yang sesuai dengan hasil metode *Service Quality* dan *House of Quality* yang diperoleh.

1.3 Populasi dan Sampel

Subjek dalam penelitian ini adalah pasien pada poli spesialis gigi Klinik Telagasari. Subjek penelitian berupa populasi dan sampel dibawah ini :

a. Populasi

Populasi adalah seluruh objek yang berkaitan dengan data penelitian yang sedang dilakukan. Pada hal ini populasi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu orang yang telah berobat pada klinik telagasari.

b. Sampel

Sampel adalah bagian dari sebuah populasi yang digunakan dalam penelitian. Sampel diambil dengan menggunakan metode *non-probability sampling* dengan teknik *purposive sampling* yaitu teknik pengambilan sampel dengan tujuan tertentu. Kriteria sampel yang akan diambil adalah:

1. Pasien diwakili oleh keluarga atau pengantar pasien.
2. Pasien pernah berobat di poli spesialis gigi Klinik Telagasari sebelumnya.
3. Pasien telah mendapat pelayanan poli spesialis gigi.

Menurut Wibisono dalam Riduwan (2013), Jika populasinya besar dan Jumlahnya tidak diketahui, rumus berikut dapat digunakan:

$$n = \left(\frac{Z_{\alpha/2} \sigma}{e} \right)^2$$

$$n = \left(\frac{(1,96) \cdot (0,25)}{0,05} \right)^2 = 96,04$$

Maka sampel dari penelitian ini adalah 100

Keterangan:

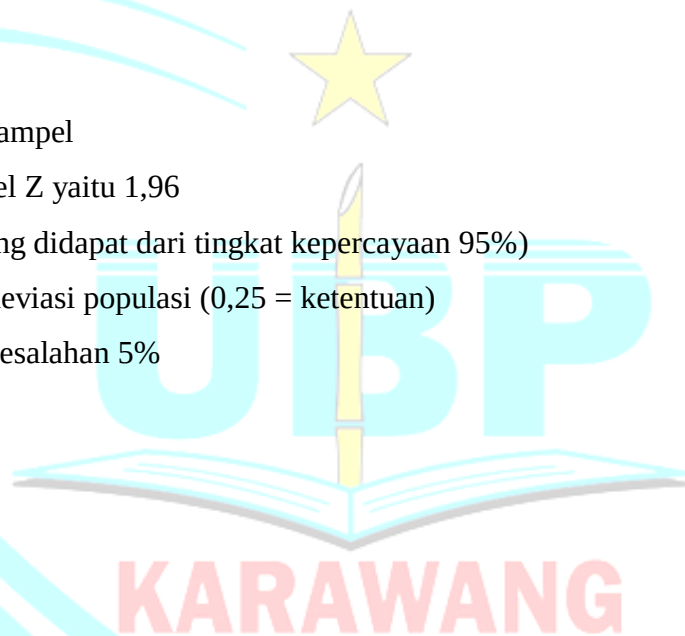
n = jumlah sampel

$Z_{\alpha/2}$ = nilai tabel Z yaitu 1,96

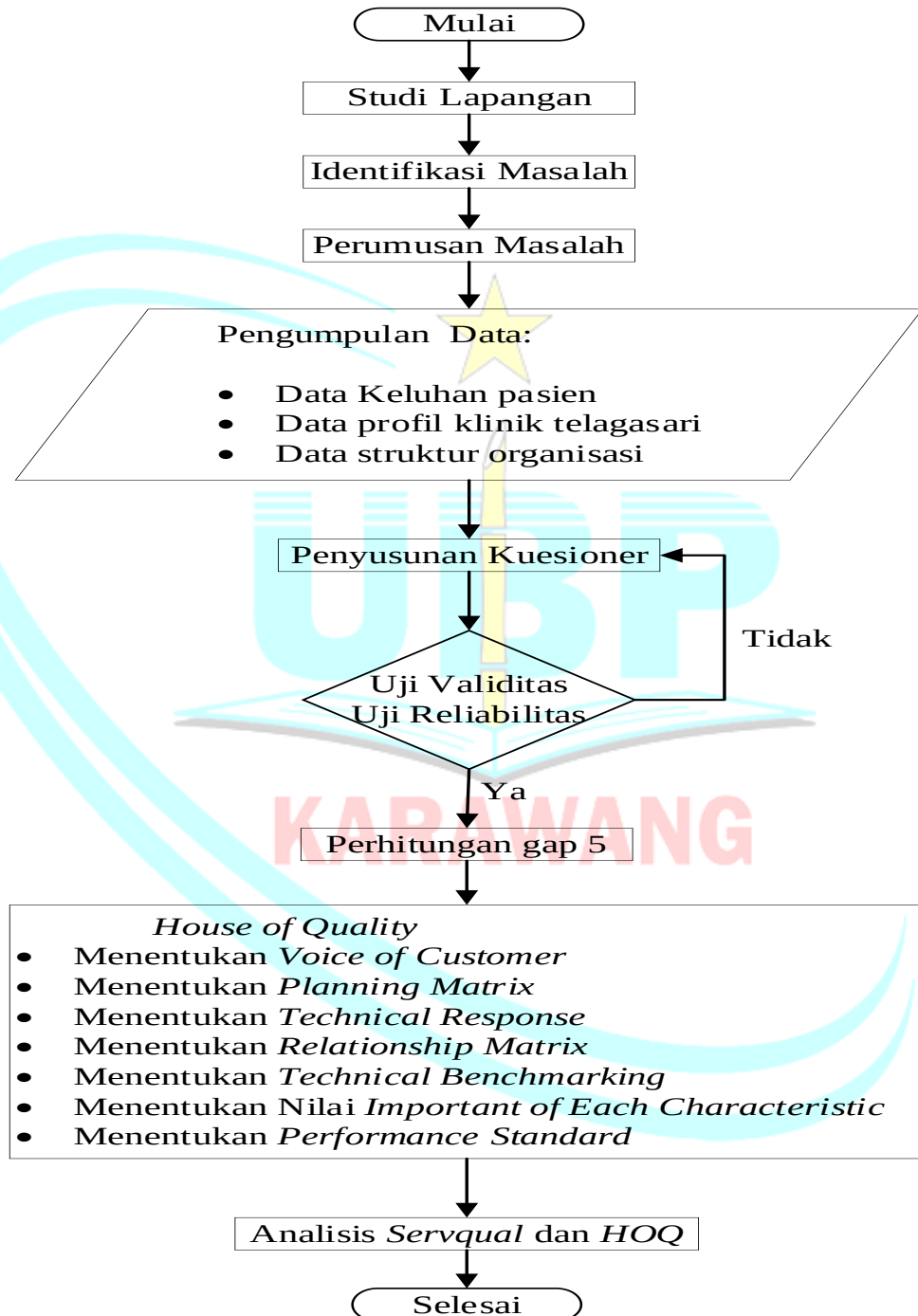
(nilai yang didapat dari tingkat kepercayaan 95%)

σ = standar deviasi populasi (0,25 = ketentuan)

e = tingkat kesalahan 5%



1.4 Flowchart Penelitian



Gambar 3.1 Flowchart Penelitian
(Sumber: Data diolah oleh penulis, 2023)