

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Rancangan Penelitian

Peneliti mempergunakan pendekatan penelitian kuantitatif deskriptif. Metode penelitian kuantitatif deskriptif sebagai metode *scientific* yang sistematis, bersifat empiris, obyektif, rasional, terstruktur dan sesuai dengan kaidah-kaidah ilmiah yang berlaku (Sugiyono, 2013). Pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebarkan kuisioner, dan pengukuran menggunakan skala likert. Kuisioner disebarkan kepada sejumlah sample. Sample diambil menggunakan tehnik *purposive sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel dengan pertimbangan tertentu(Sugiyono, 2013).

Populasi dalam studi ini, yaitu pasien poli rawat jalan di Rumah Sakit Airlangga Jombang pada periode November 2023. Data akan diolah dan dianalisa menggunakan metode *Importance Performance Analysis (IPA)*, yakni sebuah teknik untuk mengidentifikasi atribut yang berkaitan dengan produk apakah mempunyai kinerja yang baik atau buruk dalam pemenuhan kebutuhan konsumen.

3.2 Subyek dan Lokasi Penelitian.

3. 2.1 Subyek Penelitian

Subjek dalam studi ini, yaitu pasien rawat jalan di Rumah Sakit Airlangga pada periode November 2023.

3.2.1 Lokasi Penelitian

Studi ini terlaksana di RS Airlangga Jombang, dengan alamat di Jl. Airlangga No 50 C Jelakombo Jombang.

3.3 Definisi Operasional

Definisi operasional ialah uraian ringkas suatu konsep yang menggambarkan bagaimana operasional penelitian akan dilakukan. Definisi operasional memberikan penjelasan terkait istilah-istilah yang digunakan dalam penelitian. Komaruddin (1994) menjelaskan bahwa definisi operasional adalah suatu istilah yang mencakup keseluruhan unsur yang menjadi ciri utama atau bersifat spesifik, yang digunakan sebagai pijakan dalam menguraikan secara rinci kriteria-kriteria dalam instrumen penelitian.

3.3.1 Kualitas Layanan

Merujuk Kottler dan Keller (2018), yang dimaksud dengan kualitas layanan jasa pada penelitian ini adalah keseluruhan karakteristik layanan kesehatan di Rumah Sakit Airlangga Jombang dengan maksud agar bisa mencukupi kebutuhan pasien, dan memberikan kepuasan kepada pasien. Karakteristik layanan tersebut merupakan dimensi kualitas yang dapat dilihat melalui indikator-indikator dalam penelitian berupa :

1. *Tangible* (bukti fisik):

meliputi fasilitas fisik rumah sakit, perlengkapan dan peralatan medis yang tersedia, pegawai rumah sakit, serta sarana komunikasi yang digunakan Rumah Sakit Airlangga Jombang

2. *Reliability* (keandalan);

yaitu kemampuan para petugas di Rumah Sakit Airlangga ketika melakukan pelayanan sesuai dengan jadwal yang dijanjikan, tepat layanan, dan akurat.

3. *Responsiveness* (daya tanggap) :

yakni ketanggapan staf maupun karyawan rumah sakit untuk memberi bantuan kepada pasien yang membutuhkan, kemampuan untuk memberikan pelayanan yang baik.

4. *Assurance* (jaminan dan kepastian);

meliputi komunikasi, kemampuan, pengetahuan, kesopanan, serta sifat terpercaya pada diri staf karyawan Rumah Sakit Airlangga.

5. *Empathy* (empati):

kemampuan para staff rumah sakit dalam melakukan komunikasi, pemberian perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pasien Rumah Sakit Airlangga.

3.3.3 Kisi-kisi / Matrix Pengembangan Instrumen

Tabel 3.1 Instrumen Penelitian

Variabel	Indikator	Item Pernyataan
Kepentingan/ <i>Importance</i> (y)	<i>Tangibles</i> (Berwujud)	1. Kebersihan rumah sakit 2. Ketersediaan lahan parkir 3. Fasilitas medis rumah sakit yang memadai 4. Penampilan pegawai rumah sakit 5. Para karyawan memberikan senyum, salam, sapa kepada pasien
	Reliability (Keandalan)	6. Kecakapan petugas dalam memberikan layanan 7. Ketepatan karyawan saat memberikan layanan 8. Rumah sakit menyediakan layanan sesuai dengan yang dijanjikan
	<i>Responsiveness</i> (Ketanggapan)	9. Kesiapan karyawan setiap saat apabila dibutuhkan 10. Kecepatan karyawan saat proses administrasi 11. Kemampuan rumah sakit dalam menangani keluhan/ kritik
	<i>Assurance</i> (Jaminan dan kepastian)	12. Karyawan terampil dalam menangani pasien 13. Kemampuan karyawan rumah sakit dalam berkomunikasi dengan pasien 14. Keramahan karyawan kepada pasien 15. Pengetahuan yang dimiliki karyawan sesuai dengan bidangnya
	<i>Empathy</i> (Empati)	16. Para karyawan memberikan pelayanan yang sama pada semua pasien 17. Para karyawan mampu memahami kebutuhan pasien 18. Kesungguhan karyawan dalam memberikan pelayanan
Kinerja/ <i>Performance</i> (x)	<i>Tangibles</i> (Berwujud)	1. Kebersihan Rumah Sakit Airlangga 2. Ketersediaan lahan parkir di RS Airlangga

Variabel	Indikator	Item Pernyataan
		3. Fasilitas medis RS Airlangga memadai 4. Penampilan pegawai RS Airlangga 5. Para karyawan RS Airlangga dalam memberikan senyum, salam, sapa kepada pasien
Kinerja/ Performance (x)	<i>Reliability</i> (Keandalan)	6. Kecakapan petugas RS Airlangga dalam memberikan layanan 7. Ketepatan karyawan RS Airlangga saat memberikan layanan 8. RS Airlangga menyediakan layanan sesuai dengan yang dijanjikan
	<i>Responsiveness</i> (Ketanggapan)	9. Kesiapan karyawan RS Airlangga setiap saat apabila dibutuhkan 10. Kecepatan karyawan RS Airlangga saat proses administrasi 11. Kemampuan RS Airlangga dalam menangani keluhan/ kritik
	<i>Assurance</i> (Jaminan dan kepastian)	12. Ketrampilan karyawan RS Airlangga dalam menangani pasien 13. Kemampuan karyawan RS Airlangga dalam berkomunikasi dengan pasien 14. Keramahan karyawan RS Airlangga kepada pasien 15. Kesesuaian pengetahuan karyawan RS Airlangga pada bidangnya
	<i>Empathy</i> (Empati)	16. Para karyawan RS Airlangga memberikan pelayanan yang sama pada semua pasien 17. Kemampuan para karyawan RS Airlangga dalam memahami kebutuhan pasien 18. Kesungguhan karyawan RS Airlangga dalam memberikan pelayanan

Sumber : Diadaptasi dari (Tjiptono, 2014)

3.3.4 Skala dan Pengukuran

Ada empat kegiatan utama dalam tahap pengukuran dalam penelitian menurut (Singarimbun dan Effendi, 1985) meliputi:

1. Menetapkan dimensi variabel penelitian
2. Menentukan nilai bobot setiap dimensi
3. Menetapkan tingkat ukuran yang dipergunakan
4. Melakukan uji valisitas dan reliabilitas alat ukur

Skala pengukuran dalam studi ini ialah skala Likert. Skala pertama kali dikembangkan oleh Rensis Likert. Rensis Likert melakukan penelitian untuk mengukur sikap masyarakat, dan skala pengukuran yang digunakannya akhirnya dikenal dengan sebutan *technique of summated rating* atau skala likert. Skala ini banyak dipergunakan dalam penelitian karena relatif mudah dibuat. Peneliti dapat mencantumkan item-item pernyataan yang sesuai dengan permasalahan penelitian, dan jawaban pernyataan berupa alternatif sehingga bisa memberi informasi yang jelas. Skala likert juga mudah diterapkan dalam sebagai situasi penelitian, dan kelebihan lainnya adalah dengan jumlah item pernyataan yang besar penggunaan skala likert bisa menyebabkan tingkat reliabilitas yang tinggi.

Terdapat lima tingkatan jawaban pada Skala Likert untuk masing-masing variabel *performance* maupun *importance*, sebagaimana dijelaskan pada tabel berikut:

Tabel 3.2 Skala Likert

No	Pernyataan Variabel <i>Importance</i>	Lambang	Skor
1	Sangat Tidak Penting	STP	1
2	Tidak Penting	TP	2
3	Cukup Penting	CP	3
4	Penting	P	4
5	Sangat Penting	SP	5
No	Pernyataan Variabel <i>Performance</i>	Lambang	Skor

1	Sangat Tidak Baik	STB	1
2	Tidak Baik	TB	2
3	Cukup Baik	CB	3
4	Baik	B	4
5	Sangat Baik	SB	5

Sumber : (Sugiyono, 2013)

Responden akan memilih satu dari lima pilihan jawaban, selanjutnya tiap jawaban diberikan nilai satu hingga lima. Total dari keseluruhan nilai yang diberikan responden inilah yang dilihat sebagai posisi responden dalam skala likert.

3.4 Populasi dan Sampel

3.4.1 Populasi

Populasi dalam studi ini ialah pasien dan keluarga yang mendapatkan pelayanan di Instalasi Rawat Jalan di Rumah Sakit Airlangga Jombang pada Bulan November 2023, yaitu 1.579 pasien. Berikut adalah data kunjungan pasien Rawat Jalan di RS Airlangga 3 bulan terakhir;

Tabel 3. 3 Data Kunjungan Rawat Jalan November 2023

No	Bulan	Jumlah Pasien
1	Poli Anak	373
2	Poli Bedah	67
3	Poli Penyakit Dalam	257
4	Poli Gigi	88
5	Poli Jantung	144
6	Poli Syaraf	9
7	Poli Rehab Medik	26
8	Poli Orthopedi	13
9	Poli Umum	547
10	Poli Obgyn	55
	Jumlah	1.579

Sumber : SIM RS Airlangga

3.4.2 Sampel

Bagian dari populasi adalah disebut sebagai sample. Sample dalam studi ini ialah pasien rawat jalan di Rumah Sakit Airlangga Jombang pada November 2023. Jumlah sampel akan peneliti hitung mempergunakan rumus slovin.

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Penjelasan

n = Ukuran sampel

N = Ukuran populasi

e = Persentase kelonggaran 0,05

Prosentase kelonggaran yang dipergunakan dalam studi ini ialah 0,10 dengan pertimbangan populasi yang jumlahnya cukup besar yaitu 1.579 orang, sehingga prosentase toleransi kesalahan yang digunakan adalah 10%. Hasil perhitungan akan dilakukan pembulatan ke atas berdasar pada tabel ukuran sampel dan batas kesalahan untuk tingkat kelonggaran sejumlah 10% (Sugiyono, 2010). Dengan demikian hasil perhitungan menggunakan rumus slovin ialah:

$$n = \frac{1.579}{1 + 1.579 (0,1)^2} = \frac{1.579}{1 + 15,79} = \frac{1.579}{16,79} = 94$$

Jumlah sampel yang diperoleh adalah sebanyak 94 responden. Dari 94 responden ini untuk dapat mewakili sampel dari masing-masing layanan poli rawat jalan yang ada di Rumah Sakit Airlangga Jombang, peneliti membagi sampel secara proporsional sesuai dengan jumlah pasien per-poli.

Tabel 3.4 Distribusi Sampel

No	Nama Poli	Proporsi Sampel	Jumlah Responden
1	Poli Anak	24%	22
2	Poli Bedah	4%	4
3	Poli Penyakit Dalam	16%	15
4	Poli Gigi	6%	5
5	Poli Jantung	9%	9
6	Poli Syaraf	1%	1
7	Poli Rehab Medik	2%	2
8	Poli Orthopedi	1%	1
9	Poli Umum	35%	33
10	Poli Kandungan	3%	3
Total Responden			94

Sumber : SIM RS Airlangga (2023)

3.5 Teknik Pengambilan Sampel

Teknik *purposive sampling* dipergunakan untuk proses pengambilan sampel. *Purposive sampling* merupakan cara untuk menentukan sampel yang diambil dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2013)

Dalam studi ini, responden yang dipilih sebagai sampel merupakan pasien Rumah Sakit Airlangga yang telah mendapatkan pelayanan di poli rawat jalan. Khusus untuk sampel pada Poli Spesialis Anak, tidak dimungkinkan anak-anak menjadi responden secara langsung, maka yang berlaku sebagai responden adalah orang tua atau keluarga pasien. Demikian pula jika kondisi pasien dewasa tidak memungkinkan untuk menjadi responden, maka keluarga pasien yang mendampingi saat proses pelayanan berlangsung adalah yang menjadi responden dalam studi ini.

3.6 Jenis dan Sumber Data

Data merupakan semua informasi yang didapat dari pengamatan, pengukuran ataupun pengumpulan fakta terkait dengan masalah atau fenomena penelitian. Pada penelitian ini jenis data yang dipergunakan ialah data kuantitatif merupakan data berupa angka atau statistik yang bisa dihitung dan dianalisa.

Sedangkan sumber data merupakan subjek yang menjadi sumber memperoleh data (Arikunto, 2010). Terdapat dua sumber data yang dipergunakan dalam studi ini, yakni data primer maupun sekunder.

3.6.1 Data Primer

Data primer ialah data yang didapat secara langsung dengan cara diamati maupun dicatat secara langsung dari nara sumber. Data primer didapat secara langsung dari hasil sebaran angket ke responden yang sudah ditetapkan sebagai sampel penelitian.

3.6.2 Data Sekunder

Maksud dari data sekunder ialah data yang didapat melalui perantara atau secara tidak langsung. Data sekunder bisa berupa keterangan, literatur, atau apapun yang bisa mendukung proses penelitian. Data sekunder diperoleh dari studi pustaka melalui berbagai buku, jurnal ataupun artikel yang didapat dari internet.

3.7 Metode Pengumpulan Data

Data dikumpulkan mempergunakan dua metode, yaitu:

1. Kuisisioner. Studi ini mempergunakan angket sebagai alat untuk mengukur persepsi pasien terkait tingkat kepentingan dan kepuasan. Data yang didapat adalah berupa jawaban dari pelanggan/pasien terkait pertanyaan yang terajukan. Dalam penyusunan daftar pertanyaan kuisisioner menurut Suprpto (2011), terdapat 4 tahap yang harus dilakukan yaitu :
 - a. Menyusun daftar pernyataan yang akan digunakan dalam kuisisioner
 - b. Menentukan format jawaban atau respon yang akan diisi oleh responden
 - c. Menyusun *guideance* atau petunjuk pengisian kuisisioner
2. Studi literatur atau studi pustaka. Metode pengumpulan data dari buku-buku, jurnal, artikel ilmiah, makalah, dan lain sebagainya yang mampu mendukung teori dan pembahasan penelitian.

3.8 Uji Instrumen Penelitian

3.8.1 Uji Validasi

Semua hasil karya ilmiah harus mampu dipertanggungjawabkan kebenaran dan validitasnya. Untuk mendapatkan hasil penelitian yang valid, maka harus dilakukan uji validitas terlebih dahulu. Uji validitas berguna agar bisa menilai tingkat validitas suatu instrumen penelitian (Ghozali, 2016). Dengan melakukan uji validitas akan diketahui apakah instrumen atau poin-poin pernyataan dalam angket benar-benar bisa menyampaikan secara jelas atas apa yang akan diteliti. Dalam

penelitian ini, uji validitas terlaksana mempergunakan rumus *Corrected item-Total correlation*.

Corrected item-Total correlation adalah metode statistik yang digunakan untuk mengukur seberapa baik sebuah item pernyataan dalam kuisioner. Prosedur ini menghitung korelasi antara skor pada suatu item tertentu dengan total skor pada semua item, tanpa memperhitungkan pengaruh item tersebut pada total skor. Namun pada korelasi item-total yang dikoreksi, korelasi antara item tersebut dan total skor yang dikoreksi dengan menghapus item tersebut dari total skor sebelum menghitung korelasinya. Hal ini dilakukan untuk menghindari biar yang mungkin muncul karena keterkaitan langsung antara item tersebut dengan total skor.

Sugiyono (2012) memaparkan bila uji validitas terlaksana dengan mengorelasikan setiap poin pertanyaan dengan skor total. Uji validitas mempergunakan program SPSS for Windows dengan teknik korelasi *Corrected item-Total correlation*. Instrumen dikatakan valid jika r hitung $>$ dari r tabel. Nilai r tabel untuk 30 responden dalam uji validitas adalah 0,361. Dalam penelitian ini hasil uji validitas diperoleh sebagai berikut :

1. Uji Validitas Variabel Importance

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.872	18

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1	77.80	29.131	.367	.869
Y2	78.17	27.937	.402	.870
Y3	77.90	28.852	.373	.869
Y4	78.40	27.559	.428	.869
Y5	78.13	26.602	.600	.860
Y6	77.90	27.886	.646	.860
Y7	77.87	27.913	.667	.860
Y8	77.93	28.064	.588	.862
Y9	77.97	28.999	.387	.869
Y10	78.00	27.517	.584	.861
Y11	77.90	29.128	.385	.869
Y12	78.00	26.759	.722	.856
Y13	78.00	29.172	.295	.873
Y14	78.00	27.103	.659	.858
Y15	78.00	27.931	.510	.864
Y16	77.93	29.995	.165	.877
Y17	78.33	27.609	.544	.863
Y18	77.97	27.895	.608	.861

Tabel 3.5 Hasil Uji Validitas Variabel Importance

No	Atribut Kepentingan	<i>r</i> hitung	<i>r</i> tabel	Status
	<i>Tangible</i>			
1	Kebersihan rumah sakit	0,367	0,361	Valid
2	Ketersediaan lahan parkir	0,402	0,361	Valid
3	Fasilitas medis rumah sakit yang memadai	0,373	0,361	Valid
4	Penampilan pegawai rumah sakit	0,428	0,361	Valid
5	Para karyawan memberikan senyum, salam, sapa kepada pasien	0,600	0,361	Valid
	<i>Reliability</i>			
6	Kecakapan petugas dalam memberikan layanan	0,646	0,361	Valid
7	Ketepatan karyawan saat memberikan layanan	0,667	0,361	Valid
8	Rumah sakit menyediakan layanan sesuai dengan yang dijanjikan	0,588	0,361	Valid
	<i>Responsiveness</i>			
9	Kesiapan karyawan setiap saat apabila dibutuhkan	0,387	0,361	Valid
10	Kecepatan karyawan saat proses administrasi	0,584	0,361	Valid
11	Kemampuan rumah sakit dalam menangani keluhan/ kritik	0,385	0,361	Valid
	<i>Assurance</i>			
12	Karyawan terampil dalam menangani pasien	0,722	0,361	Valid
13	Karyawan mampu berkomunikasi dengan baik kepada pasien	0,295	0,361	Tidak Valid
14	Keramahan karyawan kepada pasien	0,659	0,361	Valid
	<i>Emphaty</i>			
16	Para karyawan memberikan pelayanan yang sama kepada semua pasien	0,510	0,361	Valid
17	Para karyawan mampu memahami kebutuhan pasien	0,165	0,361	Tidak Valid
18	Kesungguhan karyawan dalam memberikan pelayanan	0,544	0,361	Valid

Sumber : Diolah dengan SPSS 23 (2024)

Dari hasil uji validitas yang dilakukan, terdapat 2 item pernyataan yang “Tidak Valid” karena nilai r hitung $< 0,361$, yakni pernyataan pada kategori dimensi *Assurance*, item pernyataan nomer 13 “Karyawan mampu berkomunikasi dengan baik kepada pasien”, dan dimensi *Emphaty* pada item pernyataan nomer 16 “Para karyawan memberikan pelayanan yang sama kepada semua pasien”

2. Uji Validitas Variabel Performance

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.909	18

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1	60.40	70.524	.465	.908
X2	62.07	68.892	.406	.912
X3	61.23	70.599	.389	.911
X4	61.13	68.740	.617	.903
X5	60.83	67.109	.729	.900
X6	60.70	69.734	.762	.901
X7	60.67	69.609	.717	.902
X8	60.93	67.375	.702	.901
X9	60.87	70.120	.490	.907
X10	61.23	71.495	.454	.908
X11	61.03	68.861	.528	.906
X12	60.57	67.633	.725	.900
X13	60.60	69.421	.783	.900
X14	60.67	68.299	.631	.903
X15	60.67	69.540	.570	.905
X16	60.43	70.254	.580	.904
X17	60.73	69.857	.609	.904
X18	60.60	72.800	.430	.908

Tabel 3.6 Hasil Uji Validitas Variabel Performance

No	Atribut Kepentingan	<i>r</i> hitung	<i>r</i> tabel	Status
	<i>Tangible</i>			
1	Kebersihan Rumah Sakit Airlangga	0,465	0,361	Valid
2	Ketersediaan lahan parkir di RS Airlangga	0,406	0,361	Valid
3	Fasilitas medis RS Airlangga memadai	0,389	0,361	Valid
4	Penampilan pegawai RS Airlangga	0,617	0,361	Valid
5	Para karyawan RS Airlangga dakam memberikan senyum, salam, sapa kepada pasien	0,729	0,361	Valid
	<i>Reliability</i>			
6	Kecakapan petugas RS Airlangga dalam memberikan layanan	0,762	0,361	Valid
7	Ketepatan karyawan RS Airlangga saat memberikan layanan	0,717	0,361	Valid
8	RS Airlangga menyediakan layanan sesuai dengan yang dijanjikan	0,702	0,361	Valid
	<i>Responsiveness</i>			
9	Kesiapan karyawan RS Airlangga setiap saat apabila dibutuhkan	0,490	0,361	Valid
10	Kecepatan karyawan RS Airlangga saat proses administrasi	0,454	0,361	Valid
11	Kemampuan RS Airlangga dalam menangani keluhan/ kritik	0,528	0,361	Valid
	<i>Assurance</i>			
12	Ketrampilan karyawan RS Airlangga dalam menangani pasien	0,725	0,361	Valid
13	Kemampuan karyawan RS Airlangga dalam berkomunikasi dengan pasien	0,783	0,361	Valid
14	Keramahan karyawan RS Airlangga kepada pasien	0,631	0,361	Valid
	<i>Emphaty</i>			
16	Para karyawan RS Airlangga memberikan pelayanan yang sama pada semua pasien	0,580	0,361	Valid
17	Kemampuan para karyawan RS Airlangga dalam memahami kebutuhan pasien	0,609	0,361	Valid
18	Kesungguhan karyawan RS Airlangga dalam memberikan pelayanan	0,430	0,361	Valid

Sumber : Diolah dengan SPSS 23 (2024)

Dari hasil uji validitas pada variabel performance dinyatakan seluruh item pernyataan “Valid” karena nilai *r* hitung > nilai *r* tabel

3.8.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas terlaksana sesudah uji validitas selesai. Uji reliabilitas ialah pengujian guna memastikan suatu instrumen penelitian bisa dianggap reliabel sebagai alat ukur. Beberapa cara yang digunakan dalam uji reliabilitas diantaranya ialah mempergunakan *alpha cronbach* (Putra, 2018). Sebuah kuisioner dapat dianggap reliabel ketika jawaban responden terhadap pernyataan adalah konsisten dari setiap waktu. Item-item pernyataan dalam kuisioner reliabel (layak) apabila *alpha cronbach* di atas 0,6 dan bila *alpha cronbach* di bawah 0,6, maka angket disebut tidak reliabel. Uji reliabilitas menggunakan rumus sebagai berikut :

$$r = \left[\frac{k}{(k-1)} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_1^2} \right]$$

Keterangan:

r = Reliabilitas instrumen

k = Banyaknya instrumen pernyataan

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

σ_1^2 = Varian total

Pada hasil uji validitas variabel *Importance* yang telah dilakukan sebelumnya terdapat 2 item pernyataan yang “Tidak Valid” maka pada uji reliabilitas ini peneliti menghapus (*delete*) kedua pernyataan tersebut, baik dari daftar kuisioner variabel *importance* maupun *performance*. Hasil uji reliabilitas adalah sebagai berikut :

1. Uji Reliabilitas Variabel *Importance*

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.879	16

Hasil uji reliabilitas variable *importance* menunjukkan bahwa nilai *cronbach's alpha* > 0,6 yakni 0,879 item, maka pernyataan dalam variabel *importance* dapat dinyatakan valid.

2. Uji Reliabilitas Variabel Performance

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.895	16

Hasil uji reliabilitas variable *performance* menunjukkan bahwa nilai cronbach's alpha > 0,6 yakni 0,895 item, maka pernyataan dalam variabel *performance* dapat dinyatakan valid.

3.9 Teknik Analisa Data

3.9.1 Analisis Data Deskriptif

Analisa deskriptif merupakan melakukan analisa data dengan menjelaskan data statistik yang didapat tanpa membuat simpulan yang berlaku secara general atau generalisasi (Sugiyono, 2014)

Analisa data terlaksana dengan membuat tabulasi distribusi responden dari masing-masing variabel yang diteliti. Agar bisa mengetahui TCR (Tingkat Capaian Responden) dapat terlaksana dengan penghitungan prosentase nilai kepuasan (x) dan nilai kepentingan (y) dengan menggunakan rumus di bawah.:

$$Px_i = \frac{\sum x_i}{\sum x_{maks}} \times 100\%$$

$$Py_i = \frac{\sum y_i}{\sum y_{maks}} \times 100\%$$

Penjelasan:

P = Persentase

x_i = skor variabel x

y_i = skor variabel y

Pengukuran variabel dinilai mempergunakan skala Likert 1 hingga 5. Sedangkan untuk menentukan range kategori dapat diketahui dengan menghitung interval kelas melalui rumus sebagai berikut :

$$\text{Interval kelas} = \frac{x_{maks} - x_{min}}{\text{Skor max}}$$

$$\text{Interval kelas} = \frac{(5 \times 18) - (1 \times 18)}{5} = 14,4$$

Dari hasil perhitungan interval kelas diperoleh nilai 14,4 atau dibulatkan menjadi 14, sehingga didapatkan range kategori seperti uraian di bawah ini:

Tabel 3.7 Kategorisasi Jawaban Responden

Range nilai	Kategori
18 – 31	Sangat Tidak Baik/ Sangat Tidak Penting
31 – 45	Tidak Baik / Tidak Penting
46 –59	Cukup Baik / Cukup Penting
60 –73	Baik / Penting
74 –90	Sangat Baik/ Sangat Penting

3.9.2 Importance Performance Analysis (IPA)

Salah satu metode yang dipergunakan untuk menilai kepuasan pelanggan ialah metode *Importance performance Analysis* (Algifari 2016). Penggunaan metode ini akan memudahkan proses pemeriksaan atau identifikasi dalam menentukan atribut-atribut produk apa saja yang memiliki kinerja baik maupun buruk dalam memenuhi kebutuhan pelanggan (Halim & dkk, 2021).

Teknik *IPA* dapat digunakan untuk menganalisa variabel apa saja yang dianggap penting dimata konsumen, dan bagaimana konsumen melihat atau merasakan hasil kinerja perusahaan. Terdapat dua tahapan analisa dalam pengolahan teknn *Importance Performance Analysis* yaitu :

1. Analisa Tingkat Kesesuaian

Setelah responden memberikan penilaian terkait tingkat kepentingan dan kinerja layanan, selanjutnya adalah melakukan perhitungan tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan tingkat pelaksanaan kinerja perusahaan.

- a. Langkah pertama dilakukan adalah dengan memberi bobot pada item pernyataan tingkat kepentingan (*importance*) dan tingkat kinerja (*performance*) dengan menggunakan skala likert. Pembobotan dengan 5 peringkat yang masing-masing diberikan skor seperti tabel berikut :

Tabel 3.8 Pembobotan Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja

	Kriteria Jawaban	Lambang	Skor
Skor Tingkat Kepentingan (<i>Importance</i>)	Sangat Tidak Penting	STP	1
	Tidak Penting	TP	2
	Cukup Penting	CP	3
	Penting	P	4
	Sangat Penting	SP	5
Skor Tingkat Kinerja (<i>Performance</i>)	Sangat Tidak Baik	STB	1
	Tidak Baik	TB	2
	Cukup Baik	CB	3
	Baik	B	4
	Sangat Baik	SB	5

- b. Selanjutnya adalah melakukan perhitungan terhadap tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan tingkat kinerja. Dengan menghitung tingkat kesesuaian, dapat dilakukan penentuan urutan prioritas mana yang harus diperhatikan oleh pihak perusahaan. Rumus yang digunakan yaitu (Resfani, 2013):

$$TK_i = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\%$$

Keterangan:

TKi = tingkat kesesuaian responden

Xi = skor penilaian kinerja perusahaan

Yi = skor penilaian tingkat kepentingan

2. Analisis Diagram Kartesius

Importance-Performance Analysis (IPA) dalam operasionalisasinya menggunakan sebuah matriks yaitu diagram kartesius. Untuk menjabarkannya pada diagram kartesius, tingkat kinerja (*performance*) dilambangkan pada sumbu mendatar (x), sedangkan tingkat kepentingan (*importance*) dilambangkan pada sumbu tegak (y). Rumus yang digunakan adalah sebagai berikut (Resfani, 2013):

$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{n}$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum Y_i}{n}$$

Keterangan:

X = skor rata-rata tingkat kerja

Y = skor rata-rata tingkat kepentingan

$\sum X_i$ = jumlah total skor kinerja

$\sum Y_i$ = jumlah total skor kepentingan

n = jumlah responden

Selanjutnya dihitung (rata-rata dari rata-rata skor tingkat kinerja) dan (rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepentingan). Rumus yang digunakan adalah sebagai berikut (Resfani, 2013):

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n \bar{X}_i}{k}$$

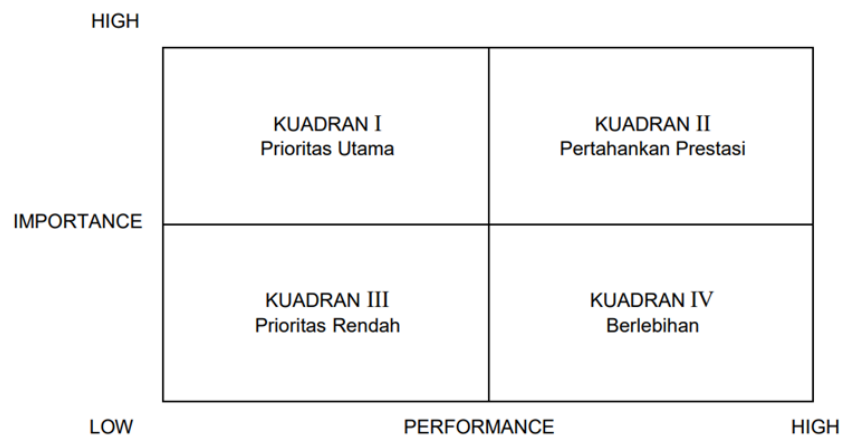
$$\bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^n \bar{Y}_i}{k}$$

Keterangan:

K = banyaknya atribut/pernyataan pelayanan dalam kuesioner yang diberikan kepada responden

Interpretasi dari *Importance Performance Analysis* disajikan dalam bentuk diagram kartesius dibagi menjadi empat bagian dan dibatasi oleh dua garis berpotongan tegak lurus (x dan y) dimana x merupakan rata-rata dari rata-rata skor tingkat kinerja dan y merupakan rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepentingan. (Supranto, 2011).

Demikian juga dengan masing-masing atribut yang telah dihitung rata-rata nilainya akan menjadi titik perpotongan (x,y). Selanjutnya masing-masing titik atribut ditempatkan dalam diagram kartesius, sehingga akan diketahui posisi dari masing-masing atribut. Atribut apa saja yang berada pada kuadran I, kuadran II, III, ataupun kuadran IV.



Gambar 3.1 Diagram *Importance Performance Analysis* (IPA)

Kuadran I; pernyataan-pernyataan yang berada pada area kuadran I adalah atribut-atribut yang dianggap penting oleh pelanggan, namun manajemen belum melaksanakannya sesuai keinginan pelanggan, sehingga mengecewakan / tidak puas.

Kuadran II; atribut-atribut layanan jasa pokok yang berada di kuadran ini telah berhasil dilaksanakan perusahaan dan juga berhasil memenuhi kriteria yang dianggap penting oleh pelanggan. Oleh karenan itu wajib dipertahankan karena dianggap sangat penting dan memuaskan.

Kuadran III; area kuadran ini menunjukkan atribut-atribut yang dianggap kurang penting pengaruhnya bagi pelanggan, demikian pula pelaksanaannya oleh perusahaan biasa-biasa saja. Dianggap kurang penting dan kurang memuaskan.

Kuadran IV; kuadran yang menunjukkan bahwa atribut-atribut dalam area ini tidak terlalu dianggap penting oleh pelanggan, akan tetapi pelaksanaan oleh perusahaan berlebihan. Atribut yang dianggap kurang penting tetapi oleh perusahaan dilaksanakan dengan baik.