

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah observasional dengan desain penelitian *cross sectional study*. Penelitian *cross sectional study* yaitu penelitian dimana semua variabel baik variabel independen maupun variabel dependen diobservasi pada waktu yang sama (Masturoh dan Temesvari, 2018).

B. Waktu dan Tempat Penelitian

Pengambilan data dilakukan pada bulan Oktober - Desember 2020. Penelitian dilakukan di Ruang Rawat Inap Kelas III dan Instalasi Gizi Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Soedomo Trenggalek.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi penelitian variabel *Total Quality Management* (TQM) adalah seluruh ahli gizi di instalasi gizi Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Soedomo Trenggalek berjumlah 20 orang. Populasi penelitian variabel kepuasan konsumen adalah seluruh pasien rawat inap kelas III Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Soedomo Trenggalek yang tidak memiliki gangguan nafsu makan.

2. Sampel

a. Sampel untuk variabel *Total Quality Management* (TQM) yang digunakan adalah karyawan yang memenuhi kriteria inklusi sebagai berikut:

1) Kriteria Inklusi

- a) Bekerja sebagai ahli gizi yang terlibat di manajemen instalasi gizi yang bertugas dalam penyelenggaraan makanan rumah sakit
- b) Karyawan yang bekerja minimal satu tahun pada saat penelitian

2) Kriteria Eksklusi

Sample yang memenuhi kriteria inklusi namun tidak bisa mengikuti seluruh rangkaian penelitian dan menyatakan mengundurkan diri karena tidak bersedia.

b. Sampel untuk variabel kepuasan konsumen yang digunakan adalah pasien yang memenuhi kriteria inklusi sebagai berikut:

1) Kriteria Inklusi

- a) Pasien dirawat di kelas III pada hari pengamatan
- b) Pasien dengan penyakit yang diderita tidak mengganggu nafsu makan
- c) Pasien dapat berkomunikasi secara langsung
- d) Pasien yang mendapat makanan biasa/makanan lunak
- e) Pasien telah dirawat setidaknya satu hari disaat penelitian dan telah mendapatkan makanan dari rumah sakit setidaknya dua kali.

2) Kriteria Eksklusi

Pasien yang memenuhi kriteria inklusi namun menyatakan mengundurkan diri pada penelitian dengan alasan tertentu berkaitan dengan alasan medis atau tidak bersedia karena alasan pribadi terkait penelitian.

3. Teknik Sampling

Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*. *Purposive sampling* digunakan ketika peneliti telah menetapkan karakteristik yang dibutuhkan sebagai sampel (Masturoh dan Temesvari, 2018).

4. Besar Sampel

a. Besar Sampel *Total Quality Management*

Sampel yang digunakan dalam penelitian ini dan memenuhi kriteria inklusi berjumlah tiga orang tenaga kerja di instalasi gizi yaitu yang berprofesi sebagai ahli gizi yang menjabat sebagai kepala instalasi gizi dan ahli gizi yang terlibat di manajemen instalasi gizi. Sample hanya berjumlah tiga orang dikarenakan dari 20 orang ahli gizi yang bekerja di Instalasi Gizi RSUD Dr Soedomo yang memenuhi kriteria inklusi berjumlah tiga orang.

b. Besar Sampel Kepuasan Konsumen

Sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 80 orang pasien. Jumlah sampel sebanyak 80 orang pasien dihitung menggunakan tabel Krejcie dan Morgan (Krejcie dan Morgan, 1970 dalam Kementerian Kesehatan, 2014). Berdasarkan tabel tersebut dengan jumlah rata-rata pasien 100 orang maka ditentukan jumlah sample 80 orang.

D. Variabel Penelitian

1. Variabel Bebas

Total Quality Management (TQM) yang meliputi *Quality Planning, Quality Control, Quality Improvement, Quality Assurance* pada penyelenggaraan makanan di RSUD Dr. Soedomo Trenggalek

2. Variabel Terikat

Kepuasan konsumen pasien rawat inap kelas III di RSUD Dr Soedomo Trenggalek

E. Definisi Operasional Variabel

Tabel 1. Definisi Operasional Variabel

No	Variabel	Definisi	Alat Ukur	Hasil Ukur	Skala Ukur
1.	<i>Total Quality Management (TQM)</i>	Gambaran penerapan manajemen mutu terpadu pada penyelenggaraan makanan di RSUD Dr. Soedomo Trenggalek	Kuesioner, wawancara, dan observasi	1) Baik $\geq 80\%$ 2) Cukup 60%-79% 3) Kurang $< 59\%$ (Proboretno, 2012 dalam Rustanti, 2017)	Ordinal
	a. <i>Quality Planning</i>	Gambaran penerapan perencanaan mutu pada penyelenggaraan makanan yang dilakukan di Instalasi Gizi RSUD Dr. Soedomo Trenggalek	Kuesioner, wawancara, dan observasi	1) Baik $\geq 80\%$ 2) Cukup 60%-79% 3) Kurang $< 59\%$ (Proboretno, 2012 dalam Rustanti, 2017)	Ordinal

No	Variabel	Definisi	Alat Ukur	Hasil Ukur	Skala Ukur
	b. <i>Quality Control</i>	Gambaran penerapan pengendalian mutu pada penyelenggaraan makanan yang dilakukan di Instalasi Gizi RSUD Dr. Soedomo Trenggalek	Kuesioner, wawancara, dan observasi	1) Baik $\geq 80\%$ 2) Cukup 60%-79% 3) Kurang <59% (Proboretno, 2012 dalam Rustanti, 2017)	Ordinal
	c. <i>Quality Improvement</i>	Gambaran peningkatan mutu pada penyelenggaraan makanan yang dilakukan di Instalasi Gizi RSUD Dr. Soedomo Trenggalek	Kuesioner, wawancara, dan observasi	1) Baik $\geq 80\%$ 2) Cukup 60%-79% 3) Kurang <59% (Proboretno, 2012 dalam Rustanti, 2017)	Ordinal
	d. <i>Quality Assurance</i>	Gambaran penerapan penjaminan mutu pada penyelenggaraan makanan yang dilakukan di Instalasi Gizi RSUD Dr. Soedomo Trenggalek	Kuesioner, wawancara, dan observasi	1) Baik $\geq 80\%$ 2) Cukup 60%-79% 3) Kurang <59% (Proboretno, 2012 dalam Rustanti, 2017)	Ordinal
2.	Kepuasan Konsumen	Tingkat perasaan konsumen yang timbul akibat dari membandingkan apa yang diharapkan dan apa yang diterima dari pelayanan dan produk yang diperoleh di RSUD Dr. Soedomo Trenggalek nilai harapan dan nilai kinerja dengan menggunakan 2 metode, yaitu <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> untuk mengetahui variabel mana yang menjadi prioritas utama, dipertahankan, prioritas rendah, dan	Kuesioner harapan dan kinerja yang dilakukan dengan cara membandingkan hasil penilaian konsumen	Kategori <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> : 1) Kuadran I = Prioritas Utama 2) Kuadran II = Pertahankan 3) Kuadran III = Prioritas Rendah 4) Kuadran IV = Berlebihan (Wijaya, 2018) Kategori <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i> : 1) 0,00 – 0,34 = Tidak puas 2) 0,35 – 0,50 = Kurang puas 3) 0,50 – 0,65 = Cukup puas 4) 0,66 – 0,80 = Puas	Ordinal

No	Variabel	Definisi	Alat Ukur	Hasil Ukur	Skala Ukur
		yang berlebihan serta <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen.		5) 0,80 – 1,00 = Sangat puas (Aritonang, 2005 dalam Devani dan Rizko, 2016)	
	a. Tingkat kepentingan/harapan konsumen	Penilaian yang diberikan oleh konsumen tentang kepentingan atau harapan konsumen terhadap pelayanan dan produk yang diberikan pihak RSUD Dr. Soedomo Trenggalek	Kuesioner	1) 4 = Sangat penting 2) 3 = Penting 3) 2 = Kurang penting 4) 1 = Tidak penting (Wijaya, 2018)	Ordinal
	b. Tingkat Kinerja	Penilaian yang diberikan oleh konsumen terhadap kinerja yang diberikan oleh pihak RSUD Dr. Soedomo Trenggalek	Kuesioner	1) 4 = Sangat baik 2) 3 = Baik 3) 2 = Kurang baik 4) 1 = Tidak baik (Wijaya, 2018)	Ordinal

F. Instrumen Penelitian

1. Kuesioner penelitian *Total Quality Management* (Lampiran 1)
2. Kuesioner kepuasan konsumen yang telah diuji validitas dan reabilitasnya (Lampiran 2). Uji validitas dan reabilitas dilakukan sebelum penelitian dimulai. Uji validitas dan reabilitas dilakukan sebagai prasyarat agar kuesioner yang digunakan pada penelitian bisa digunakan sebagai alat ukur dengan menggunakan 30 responden.

a. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan kepada 30 orang responden yang berbeda dengan 80 responden kepuasan konsumen. Tiga puluh responden merupakan jumlah sampel minimal untuk memperoleh hasil yang baik pada penelitian korelasional (Masturah dan Tamesvari, 2018). Hasil uji validitas form kepuasan konsumen (harapan) menunjukkan bahwa r hitung pada butir pernyataan nomor 15 dan 31 $< r$ tabel (0,361). Hasil uji validitas form kepuasan konsumen (kinerja) menunjukkan bahwa r hitung pada butir pernyataan nomor 5 dan 14 $< r$ tabel (0,361). Hal tersebut

menyebabkan pernyataan nomor 5, 15, 14, dan 31 gugur. Berdasarkan uji validitas pernyataan yang lolos uji validitas terdapat 27 butir. Hasil selengkapnya mengenai uji validitas disajikan pada Lampiran 3.

b. Uji Reliabilitas

Uji reabilitas dilakukan kepada 30 orang responden yang berbeda dengan 80 responden kepuasan konsumen. Tiga puluh responden merupakan jumlah sampel minimal untuk memperoleh hasil yang baik pada penelitian korelasional (Masturah dan Tamesvari, 2018). Hasil uji reliabilitas didapat nilai Cronbach alpha untuk variabel harapan diperoleh nilai sebesar 0,914 dan nilai variabel kinerja sebesar 0,900 yang keseluruhannya lebih besar dari r tabel (0,381). Variabel penelitian didalam form dinyatakan telah reliabel sehingga dapat dilakukan penelitian selanjutnya. Hasil selengkapnya mengenai uji reabilitas disajikan pada Lampiran 3.

G. Metode Pengumpulan Data

1. Data mengenai *Quality Planning* yang diperoleh dengan cara memberikan kuesioner (Lampiran 1) yang diberikan kepada ahli gizi yang terlibat di manajemen instalasi gizi RSUD Dr. Soedomo Trenggalek.
2. Data mengenai *Quality Control* yang diperoleh dengan cara memberikan kuesioner (Lampiran 1) yang diberikan kepada kepala instalasi gizi dan ahli gizi yang terlibat di manajemen instalasi gizi RSUD Dr. Soedomo Trenggalek.
3. Data mengenai *Quality Improvement* yang diperoleh dengan cara memberikan kuesioner (Lampiran 1) yang diberikan kepada ahli gizi yang terlibat di manajemen instalasi gizi RSUD Dr. Soedomo Trenggalek.
4. Data mengenai *Quality Assurance* yang diperoleh dengan cara memberikan kuesioner (Lampiran 1) yang diberikan kepada ahli gizi yang terlibat di manajemen instalasi gizi RSUD Dr. Soedomo Trenggalek.
5. Data mengenai *Total Quality Management (TQM)* yang diperoleh dari hasil perhitungan total skor kuesioner gambaran *Quality Planning, Quality Control, Quality Improvement, Quality Assurance*.

6. Data mengenai tingkat kepentingan/harapan konsumen diperoleh dengan cara menyebarkan kuesioner (Lampiran 2) yang diberikan kepada pasien kelas III RSUD Dr. Soedomo Trenggalek.
7. Data mengenai tingkat kinerja penyelenggara makanan diperoleh dengan cara menyebarkan kuesioner (Lampiran 2) yang diberikan kepada pasien kelas III RSUD Dr. Soedomo Trenggalek.
8. Data mengenai kepuasan konsumen diperoleh dengan cara membandingkan nilai kepentingan/harapan dan nilai kinerja yang telah tertera pada kuesioner harapan dan kinerja.

H. Pengolahan dan Analisis Data

1. Data Total Quality Management (TQM)

Data analisis *Quality Planning, Quality Control, Quality Improvement, Quality Assurance* pada sistem penyelenggaraan makanan di Instalasi Gizi RSUD Dr. Soedomo Trenggalek diolah dengan memberikan nilai 1 apabila sesuai dengan keadaan kualitas variabel yang tertera dan diberikan nilai 0 pada variabel yang tidak sesuai atau tidak ada, setelah seluruh variabel telah diamati dilakukan perhitungan skor. Skor merupakan hasil penjumlahan nilai dari beberapa komponen yang memenuhi syarat. Perolehan skor data penilaian *Total Quality Management* (TQM) dibagi dengan total skor semua variabel dikali 100%. Nilai dikelompokkan sesuai dengan kriteria yang telah ditetapkan Proboretno (2012) dalam Rustanti (2017) yaitu:

- a. Baik = total skor \geq 80%
- b. Cukup = total skor = 60% - 79%
- c. Kurang = total skor < 59%

2. Data Tingkat Kepentingan/Harapan

Data tentang tingkat harapan diolah dengan cara memberikan skor berdasarkan skala likert pada setiap pertanyaan, yaitu:

- a. Sangat Penting = bobot 4
- b. Penting = bobot 3
- c. Kurang Penting = bobot 2
- d. Tidak Penting = bobot 1 (Wijaya, 2018)

Data tingkat harapan dijumlah pada masing-masing atribut yang diperoleh dari penilaian seluruh konsumen, kemudian dihitung rata-ratanya.

3. **Data Tingkat Kinerja**

Data tentang penilaian kinerja penyelenggara makanan diolah dengan cara memberikan skor pada setiap pertanyaan, yaitu:

- a. Sangat Baik = bobot 4
- b. Baik = bobot 3
- c. Kurang Baik = bobot 2
- d. Tidak Baik = bobot 1 (Wijaya, 2018)

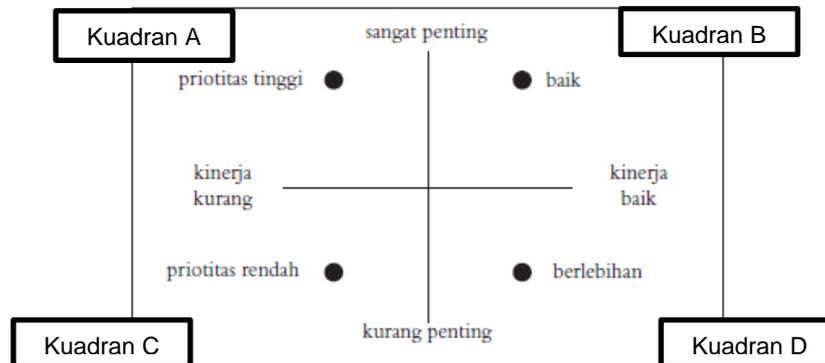
Data tingkat kinerja dijumlah pada masing-masing atribut, kemudian dihitung rata-ratanya.

4. **Data Kepuasan Konsumen**

Dua komponen yang akan mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen, yaitu komponen harapan dan kinerja. Hal tersebut diukur dengan dua metode, yaitu:

a. ***Importance Performance Analysis (IPA)***

Importance Performance Analysis (IPA) adalah prosedur untuk menunjukkan kepentingan relatif dari berbagai atribut dan kinerja suatu organisasi atau perusahaan, produk dalam menentukan atribut-atribut yang mendasar. Cara analisis kepuasan konsumen menggunakan *Importance Performance Analysis* yakni dengan mengombinasikan pengukuran pada dimensi harapan dan dimensi kinerja ke dalam dua *grid*. Kedua dimensi tersebut diplotkan ke dalam nilai kinerja sebagai sumbu Y dan harapan sebagai sumbu X, selanjutnya menggunakan rata-rata yang terdapat pada harapan dan kinerja tersebut sebagai pusat pemotongan garis (Wijaya, 2018). Data disajikan dalam bentuk diagram seperti yang tergambar pada Gambar 4 dan dianalisis secara deskriptif.



Gambar 1. Diagram Klasifikasi Kepentingan (Sumber: Wijaya, 2018)

Masing-masing kuadran pada Gambar menunjukkan keadaan sebagai berikut:

- 1) Kuadran A, wilayah yang memuat atribut-atribut yang dianggap penting oleh pelanggan tetapi dalam kenyataannya atribut-atribut ini belum sesuai yang diharapkan (tingkat kepuasan konsumen masih sangat rendah). Perusahaan perlu melakukan perbaikan secara terus menerus yang pada akhirnya *performance* dalam kuadran ini meningkat.
- 2) Kuadran B, wilayah yang memuat atribut-atribut yang dianggap penting oleh pelanggan dan atribut-atribut yang dianggap oleh pelanggan sudah sesuai dengan yang dirasakan sehingga tingkat kepuasan relatif lebih tinggi.
- 3) Kuadran C, wilayah yang memuat atribut-atribut yang dianggap kurang penting oleh pelanggan dan pada kenyataannya kinerjanya kurang istimewa.
- 4) Kuadran D, wilayah yang memuat atribut-atribut yang dianggap kurang penting oleh pelanggan dan dirasakan berlebihan (Wijaya, 2018).

b. Customer Satisfaction Index (CSI)

Customer Satisfaction Index (CSI) digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen penggunaan jasa secara menyeluruh dengan melihat tingkat kepentingan dari atribut-atribut produk/jasa (Devani dan Rizko, 2016). Tahapan menghitung CSI

menurut Aritonang (2005) dalam Devani dan Rizko (2016) sebagai berikut:

- 1) Menentukan *Mean Importance Score* (MIS)

Mean Importance Score (MIS) atau rata-rata skor pentingnya. Nilai ini berasal dari rata-rata kepentingan tiap konsumen.

$$MIS = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n}$$

Keterangan:

n = Jumlah konsumen

Y_i = Nilai kepentingan atribut Y ke-i

- 2) Membuat *Weight Factors* (WF) atau faktor tertimbang.

Bobot ini merupakan persentase nilai MIS peratribut terhadap total MIS seluruh atribut.

$$WF = \frac{MIS_i}{\sum_{i=1}^p MIS_i}$$

Keterangan

p = Atribut kepentingan ke-p

- 3) Membuat *Weight Score* (WS) atau skor tertimbang.

Bobot ini merupakan perkalian antara WF dengan rata-rata tingkat kepuasan atau *Mean Satisfaction Score* (MSS).

$$WS_i = WF_i \times MSS$$

- 4) Menentukan *Customer Satisfaction Index*(CSI)

$$CSI = \frac{\sum_{i=1}^p WS_i}{HS} \times 100\%$$

Keterangan:

p = Atribut kepentingan ke-p

HS = Skala maksimum yang digunakan

- 5) Tingkat kepuasan konsumen secara menyeluruh dapat dilihat dari kriteria tingkat kepuasan konsumen yang diklasifikasikan pada Tabel 3.

Tabel 2. Kriteria Nilai Customer Satisfaction Index (CSI)

No.	Nilai	Kriteria CSI
1.	$X > 0,81$	Sangat puas
2.	0,66 – 0,80	Puas
3.	0,51 – 0.65	Cukup puas
4.	0,35 – 0.50	Kurang puas
5.	0,00 – 0,34	Tidak puas

Data tentang kepuasan konsumen menggunakan *Customer Satisfaction Index* (CSI) akan disajikan dalam bentuk tabel. Dan data tersebut akan dianalisis secara deskriptif.

5. Pengaruh Total Quality Management (TQM) terhadap Kepuasan Konsumen

Analisis pengaruh *Total Quality Management* (TQM) terhadap kepuasan konsumen yaitu diolah dengan langkah berikut:

- a. Mengambil data hasil kuesioner *Total Quality Managemen* (TQM)
- b. Mengambil data kepuasan konsumen yang dianalisa dengan metode CSI
- c. Menganalisis data *Total Quality Management* dan data kepuasan konsumen pasien RSUD Dr Soedomo Trenggalek yang dianalisis secara deskriptif dengan cara membandingkan hasil yang didapat dari hasil analisis *Total Quality Management* (TQM) dan kepuasan konsumen yang dianalisis dengan *Customer Satisfaction Index* (CSI). Hal tersebut untuk mengetahui apakah *Total Quality Management* (TQM) yang baik akan menghasilkan kepuasan konsumen yang baik pada penyelenggaraan makanan di RSUD Dr Soedomo Trenggalek, sehingga ada tidaknya keterkaitan antara *Total Quality Management* (TQM) dan kepuasan konsumen pada penyelenggaraan makanan di RSUD Dr Soedomo Trenggalek akan diketahui.