

BAB IV

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Rancangan Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah observasional deskriptif dengan menggunakan kuesioner berupa *google form* untuk mengetahui kepuasan mahasiswa Poltekkes Denpasar terhadap mutu produk dan mutu pelayanan restoran Tradisional Bali. Rancangan penelitian ini yaitu *cross sectional*, yakni pengamatan dilakukan pada satu periode tertentu dan subyek diamati hanya satu kali dalam penelitian.

B. Tempat dan Waktu Pelaksanaan

1. Tempat Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Poltekkes Denpasar secara daring melalui pengisian *google form*.

2. Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan pada bulan Februari-April 2021.

C. Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi

Populasi pada penelitian ini adalah mahasiswa semester akhir Poltekkes Denpasar sebanyak 700 orang.

2. Sampel

a. Unit Analisis dan Responden

Unit analisis dalam penelitian ini adalah mahasiswa semester akhir Poltekkes Denpasar yang berjumlah 90 sampel dari keenam jurusan (jurusan gizi, keperawatan, kebidanan, TLM, kesehatan gigi, dan kesehatan lingkungan) yang memenuhi kriteria, sebagai berikut:

1) Kriteria Inklusi

Kriteria inklusi dalam penelitian ini adalah:

- a) Mahasiswa/mahasiswi Poltekkes Denpasar terdiri dari 6 jurusan yang sedang menempuh semester akhir, yakni semester 6 Diploma Tiga, maupun semester 8 Sarjana Terapan.
- b) Mahasiswa/mahasiswi berumur 20-21 tahun
- c) Jenis kelamin laki-laki maupun perempuan
- d) Pernah menjadi konsumen di restoran tradisional Bali.
- e) Bersedia untuk menjadi responden.

2) Kriteria Eksklusi

Kriteria eksklusi dalam penelitian ini adalah:

- a) Sampel dalam keadaan sakit atau tidak enak badan saat pelaksanaan pengambilan data.

b. Besar Sampel

Penentuan besar sampel dalam penelitian ini, dihitung dengan rumus Slovin, sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{N(d^2)+1}$$

Keterangan:

n: Jumlah sampel

N: Populasi

d: Batas toleransi kesalahan

Perhitungan:

$$n = \frac{700}{700(0,1)^2 + 1}$$

n= 87,5 dibulatkan menjadi 90

Berdasarkan perhitungan diatas, maka dapat ditentukan bahwa besar sampel yang diteliti, yakni sebanyak 90 sampel.

c. Teknik Sampling

Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *simple random sampling*, yaitu mahasiswa yang telah dinyatakan memenuhi kriteria, mengisi *link google form*. Pemilihan sampel ini tidak memperhatikan identitas sampel seperti alamat asal dan jurusan.

D. Jenis dan Cara Pengumpulan Data

1. Jenis Data

Jenis data yang dikumpulkan dalam penelitian ini yaitu data primer, meliputi identitas sampel (nama, usia, jurusan, alamat asal, restoran tradisional Bali yang pernah dikunjungi), serta skor kepuasan terhadap mutu produk dan mutu pelayanan.

2. Cara Pengumpulan Data

Pengumpulan data primer yang terdiri dari identitas sampel (nama, jurusan, alamat, restoran tradisional Bali yang pernah dikunjungi), serta mutu produk dan mutu pelayanan, dilakukan dengan menyebarkan kuisioner berupa *google form*. Adapun lembar kuisioner ini menggunakan skala *Likert*. Responden mengisi skor kepuasan terhadap pernyataan yang diberikan. Setiap pernyataan diberikan 5 pilihan respon, yaitu:

- a. Sangat Puas (SP), dengan skor 5
- b. Puas (P), dengan skor 4
- c. Cukup (C), dengan skor 3
- d. Kurang Puas (KP), dengan skor 2
- e. Tidak Puas (TP), dengan skor 1

3. Alat dan Instrumen Penelitian

Alat yang digunakan dalam mengumpulkan data, yakni kuisioner berupa *google form* dengan jumlah pernyataan sebanyak 11 butir, yang terdiri dari 6 butir pernyataan mengenai mutu produk, dan 5 butir mengenai mutu pelayanan. Skala yang digunakan dalam kuisioner ini yaitu skala 5 tingkat (*Likert*). Kuisioner ini telah diuji coba terlebih dahulu kepada 10 orang. Berdasarkan uji validitas, dikarenakan uji coba dilakukan terhadap 10 orang, maka $r_{tabel} = 0,632$. Masing-masing pertanyaan mutu produk dan mutu pelayanan telah memiliki $r_{hitung} > r_{tabel}$, sehingga item-item kuisioner ini dapat dinyatakan valid. Sedangkan, hasil uji realibilitas yang telah dilakukan terhadap uji coba 10 orang, memiliki nilai *Cronchbach's Alpha* $> 0,6$ sehingga kuisioner ini dapat dikatakan konsisten (*reliable*).

E. Pengolahan dan Analisis Data

1. Teknik Pengolahan Data

Adapun teknik pengolahan data yang dilakukan untuk mengetahui nilai mutu produk dan mutu pelayanan, diberikan skor berdasarkan jenis pernyataan untuk tingkat kepuasan. Pemberian skor dilakukan secara searah sebagai berikut (Riyanto, 2011):

- a. Jawaban sangat puas/sangat baik diberi skor 5
- b. Jawaban puas/baik diberi skor 4
- c. Jawaban cukup puas/cukup baik diberi skor 3
- d. Jawaban kurang puas/kurang baik diberi skor 2
- e. Jawaban tidak puas/tidak baik diberi skor 1

Data diolah dengan cara menghitung rata-rata total skor kepuasan masing-masing aspek, yakni mutu produk dan mutu pelayanan dengan rumus, sebagai berikut:

$$\text{Rerata Skor Mutu} = \frac{\text{Jumlah skor}}{\text{Skor Maksimal}}$$

Dikarenakan jumlah pertanyaan dalam penelitian ini yaitu 11 butir. Maka, total skor maksimal untuk seorang sampel yaitu 55. Selanjutnya, persentase skor mutu pelayanan maupun mutu produk yang diperoleh diklasifikasikan, sesuai dengan tabel berikut:

Tabel 2

Klasifikasi Skor Kepuasan Mutu Produk, Mutu Pelayanan, dan Kandungan Gizi

No	Rerata Skor Jawaban	Kategori
1	>4,2 s/d 5,0	Sangat Puas
2	>3,4 s/d 4,2	Puas
3	>2,6 s/d 3,4	Cukup
4	>1,8 s/d 2,6	Kurang Puas
5	1,0 s/d 1,8	Tidak Puas

Setelah diklasifikasian berdasarkan tabel di atas, skor akan dikelompokkan perkategori, lalu disajikan dalam bentuk diagram.

2. Teknis Analisis Data

Selain itu, persentase skor mutu produk dengan mutu pelayanan juga dibandingkan dengan melakukan uji *crosstab* sehingga dapat menentukan atribut mutu yang cenderung memberikan kepuasan terhadap sampel.

F. Etika Penelitian

1. Menghormati martabat manusia (*respect for person*) dengan cara memberikan responden mengisi *informed consent* dan hal ini dapat menghindari peneliti dari tuntutan.
2. Dalam hal ini peneliti harus dapat memberikan manfaat (*beneficience*) yang lebih besar terutama bagi masyarakat terdekat di daerahnya, terutama lingkungan Poltekkes Denpasar Jurusan Gizi
3. Peneliti dapat memberikan keadilan (*justice*) atau tidak membeda-bedakan setiap perbuatan kepada para responden, baik itu ras agama, kulit atau apapun. Peneliti mampu memberikan penjelasan jika responden ada yang tidak mengerti.