# BAB IV

# METODE PENELITIAN

## A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian observasional yang bersifat deskriptif, dengan rancangan *cross sectional* yaitu suatu metode yang bertujuan untuk mengumpulkan, mengolah, dan menganalisa data berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya yang diukur hanya sekali dan dikumpulkan dalam waktu yang bersamaan. (Notoatmodjo, 2003)

## B. Waktu dan Tempat Penelitian

### 1. Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada bulan mei sampai bulan juni 2018.

### 2. Tempat Penelitian

Penelitian dilakukan di Asrama Akper Kesdam IX/Udayana Kota Denpasar Jalan Taman Kanak-Kanak Kartika, Dauh Puri, Denpasar Barat. Peneliti memilih lokasi penelitian ini atas beberapa pertimbangan, yaitu :

a. Asrama Akper Kesdam IX/Udayana Denpasar melaksanakan penyelenggaraan makanan asrama untuk sampel tingkat 1 selama 1 tahun.
b. Di Asrama Akper Kesdam IX/Udayana Denpasar belum pernah dilakukan penelitian yang sejenis.

## C. Populasi dan Sampel

### 1. Populasi

Populasi penelitian adalah seluruh mahasiswa yang tinggal di Asrama Akper Kesdam IX/Udayana Denpasar yang berjumlah 72 orang.

### 2. Sampel

Sampel dalam penelitian ini adalah seluruh sampel tingkat I yang tinggal di Asrama Akper Kesdam IX/Udayana Denpasar yang berjumlah 72 orang . Dengan memiliki kriteria sebagai berikut :

a. Terdaftar sebagai sampel tingkat I Asrama Akper Kesdam IX/Udayana Denpasar.
b. Laki-laki maupun perempuan
c. Tidak dalam keadaan sakit.
d. Bersedia untuk diteliti

Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan metode yaitu *Non Probability Sampling* teknik pengambilan sampel yang memberi peluang/kesempatan yang berbeda bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. *Non Probability Sampling* dengan jenis *Total Sampling* yaitu seluruh populasi diambil untuk dijadikan sebagai sampel. (Sugiyono, 2015)

Berdasarkan metode yang digunakan, maka besar sampel yang diperoleh yaitu sesuai dengan jumlah sampel total yang ada atau semua sampel tingkat 1 Asrama Akper Kesdam IX/Udayana Denpasar sebanyak 72 orang.

## D. Jenis Data dan Teknik Pengumpulan Data

1. Jeni Data

Jenis data yang dikumpulkan dalam penelitian data primer yang terdiri dari identitas sampel yang meliputi : nama, tempat dan tanggal lahir, umur, agama, data tentang harapan dan pengalaman sampel mengenai menu dan penyajian makanan. Data sekunder adalah meliputi gambaran umum tentang Asrama Akper Kesdam IX/Udayana Denpasar meliputi sejarah Asrama Akper Kesdam IX/Udayana Denpasar, jumlah sampel, jumlah pramusaji dan ahli gizi, menu makanan dan penyajian makanan yang ada di Asrama Akper Kesdam IX/Udayana Denpasar.

2. Cara Pengumpulan Data

Cara pengumpulan data dalam penelitian ini mempergunakan alat bantu angket terstruktur. Penelitian akan diaksanakan dua kali yaitu penelitian awal untuk pengumpulan data harapan dan satu minggu kemudian dilanjutkan dengan penelitian kedua yaitu pengambilan data pengalaman. Sampel tingkat I dikumpulkan didalam 1 kelas untuk diberikan pengarahan, kemudian peneliti menjelaskan maksud dan tujuan penelitian kepada sampel serta meminta sampel untuk mengisi identitas sampel setelah mengisi identitas sampel dilanjutkan dengan menjelaskan cara pengisian angket harapan dan jenis pertanyaannya. Bila sampel sudah mengerti kemudian angket diberikan kepada sampel untuk diisi. Selang satu minggu setelah angket harapan diberikan kemudian dilanjutkan dengan pemberian angket pengalaman, dan peneliti memberikan penjelesan terlebih dahulu mengenai cara pengisian angket dan jenis pertanyaannya.

3. Instrumen Pengumpulan Data

Instrumen pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah angket terstruktur, yang terdiri dari 20 pertanyaan yang mencakup 5 komponen kualitas pelayanan dengan menggunakan skala 5 tingkat *(likert)* berkaitan dengan harapan dan pengalaman.

## E. Pengolahan dan Analisis Data

Data yang dikumpulkan diolah dan disajikan secara deskriptif serta dianalisis sesuai dengan data dan tujuan yang diinginkan. Untuk data identitas sampel diklasifikasikan sesuai dengan jenis kelamin, umur, yang kemudian dicari persentasenya. Sedangkan pada pertanyaan berkaitan dengan tingkat harapan maupun pengalaman diberikan skor berdasarkan skala 5 tingkat yang telah ditentukan. Untuk tingkat harapan sampel diberi penilaian : sangat penting, penting, cukup penting, kurang penting, dan tidak penting. Untuk pengalaman diberi 5 penilaian dimulai dari sangat baik, baik, cukup baik, kurang baik, dan tidak baik. Kelima penilaian tersebut kemudia diberi skor berdasarkan jenis pertanyaan untuk tingkat harapan maupun pengalaman. Pemberian skor dilakukan secara searah sebagai berikut (Riyanto, 2011) :

1. Jawaban sangat penting/sangat baik diberi skor 5
2. Jawaban penting/baik diberi skor 4
3. Jawaban cukup penting/cukup baik diberi skor 3
4. Jawaban kurang penting/kurang baik diberi skor 2
5. Jawaban tidak penting/tidak baik diberi skor 1

Untuk mengolah data tentang tingkat kepuasan sampel terlebih dahulu harus mengetahui harapan dan pengalaman sampel terhadap kualitas menu dan penyajian makanan di Asrama Akper Kesdam IX/Udayana Denpasar yaitu dilaksanakan dengan cara manual dengan mengelompokkan data yang sudah ada pada angket harapan dan pengalaman, kemudian data ditabulasi dalam bentuk tabel. Selanjutnya untuk mengolah tingkat kepuasan terhadap menu dan penyajian makanan di Asrama Akper Kesdam IX/Udayana Denpasar dilakukan dengan cara membandingkan total skor masing-masing aspek dari pengalaman dengan total skor masing-masing aspek dari harapan dengan rumus sebagai berikut :

Rumus :

$$\text{Tingkat Kepuasan} = \frac{X}{Y}\ x\ 100\%$$

Keterangan :

X = Pengalaman

Y = Harapan

Kemudian apabila hasilnya :

≥90% = Puas

<90% = Tidak Puas

(Supranto, 2008)

## F. Etika Penelitian

1. Mengurus ijin penelitian dan ethical clearence
2. Sampel terpilih yang telah memenuhi syarat sebagai sampel diwajibkan untuk mengisi surat pernyataan bersedia menjadi sampel.
3. Pengambilan data dapat dilakukan setelah mengadakan perjanjian terlebih dahulu dengan sampel dan instansi terkait.