

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Jenis Penelitian

Kepuasan pasien sangat erat kaitannya dengan pengelolaan terhadap feedback dari pasien. Saat ini Rumah Sakit Baptis Batu memiliki kesulitan dalam menilai kualitas pelayanan jasa dan tingkat kepuasan pasien terutama dalam hal mengolah feedback dari pasien. Peneliti ini menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) yang merupakan salah satu metode alat mengukur tingkat kepuasan pasien (sudut pandang pasien). Penelitian ini menghasilkan sistem penilaian kualitas pelayanan yang dikembangkan dengan menerapkan metode IPA.

Jenis penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian deskriptif -kuantitatif menggunakan kinerja perusahaan berorientasi pada kepuasan pelanggan dengan metode IPA ( *Importance Performance Analysis* ) ( John A. Martila and John C. James 1977 : 77-79 ) atau analisis tingkat kepentingan dan kinerja kepuasan pelanggan. Analisis Kuadran atau Importance Performance Analysis ( IPA ) adalah sebuah teknik analisis yang digunakan untuk mengidentifikasi faktor-faktor kinerja penting apa yang harus ditunjukkan oleh suatu organisasi dalam memenuhi kepuasan para pelanggan atau pengguna jasa mereka.

Berdasarkan hasil IPA ( *Importance Performance Analysis* ), maka dapat menentukan pilihan yang tepat dan terbaik untuk melakukan pengembangan karyawan dalam rangka meningkatkan kinerja Rumah Sakit Baptis Batu Malang. Jadi alasan dipilihnya penelitian metode IPA adalah untuk menguji dan menganalisa adanya pengaruh peubah-peubah bebas terhadap peubah terikatnya.

#### B. Penjabaran Variabel dan Indikator Penelitian

Variabel adalah suatu besaran yang dapat diubah atau berubah sehingga mempengaruhi peristiwa atau hasil penelitian. Variabel adalah suatu atribut atau sifat

atau nilai dari orang, objek, atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya (Sugiyono,2007:2). Penelitian ini menggunakan dua jenis variabel yaitu :

**Tabel 3 Dimensi Kinerja Perusahaan dan Kepuasan Pelanggan**

No	Jenis Variabel	Dimensi/pengukuran kualitas	Item
1.	Variabel bebas (X)	<b>Bukti langsung</b> ( <i>Tangibles</i> ) (X <sub>1</sub> )	1. Ruang Tunggu dan Fasilitas sudah lengkap dan nyaman 2. Seragam, kerapian, Kebersihan Lingkungan dan karyawan sudah terpenuhi 3. Jumlah Petugas loket obat sudah memadai 4. Tersedianya Kontak Saran dan Kritik sebagai repon untuk mengeluarkan pendapat
		<b>Kehandalan</b> ( <i>Reability</i> ) (X <sub>2</sub> )	1. Kemampuan petugas pendaftaran dalam melayani setiap keluhan pasien 2. Kemampuan perawat terampil dan sesuai prosedur pelayanan tidak berbelit-belit dan kemampuan dalam berkomunikasi dengan pasien baik 3. Petugas umum dalam jadwal pelayanan rumah sakit dijalankan dengan tepat waktu 4. Kemampuan karyawan dalam menyelesaikan komunikasi dengan pasien
		<b>Daya tanggap</b> ( <i>Responsiveness</i> ) (X <sub>3</sub> )	1. Kemampuan dokter dan perawat cepat tanggap menyelesaikan keluhan 2. Tanggap dan tindakan cepat pada saat pasien membutuhkan 3. Petugas umum cepat dan tepat menolong pasien dan keluarga 4. Kesiagapan dalam menangani setiap komplain pasien
		<b>Jaminan</b> ( <i>Assurance</i> ) (X <sub>4</sub> )	1. Kemampuan dan pengetahuan dokter dalam menetapkan diagnosis penyakit 2. Keramahan dan sopan dalam melayani setiap pasien 3. Terjaminnya keamanan lingkungan dan kenyamanan pasien 4. Petugas pendaftaran teliti dalam melakukan pendaftaran
		<b>Empati</b> (X <sub>5</sub> )	1. Memberikan informasi secara periodik mengenai informasi obat, jam dokter dan lainnya 2. Adanya Pusat Layanan informasi yang jelas 3. Perhatian terhadap keluhan pasien dan keluarga 4. Pelayanan terhadap pasien tanpa memandang status sosial apapun

2.	Variabel terikat (Y)	Kepuasan Pasien	5. Keamanan dan kenyamanan yang dirasakan oleh setiap pasien saat dilayani 6. Tingkat kepuasan terhadap fasilitas dan layanan kesehatan secara menyeluruh yang diberikan pihak rumah sakit 7. Merespon keluhan setiap pasien secara langsung atau dengan hal lain (menyediakan kotak kritik dan saran) 8. Tingkat kepuasan terhadap aktivitas administratif Rumah sakit yang tidak berbelit-belit
----	-------------------------	-----------------	--

*Sumber Data Primer Diolah thn 2016*

### C. Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel

#### a. Populasi

Menurut Sugiyono (2002 : 72) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Dapat diartikan populasi adalah keseluruhan obyek, peristiwa atau objek lain yang sedang menjadi perhatian untuk diamati, obyek dalam hal ini disebut elemen populasi. Dalam suatu survei tidak perlu meneliti semua individu dalam suatu karena akan memerlukan waktu, tenaga, dan biaya yang besar maka penulis disini hanya akan meneliti sebagian individu dalam populasi, dimana diharapkan dapat menggambarkan hasil yang sesungguhnya dari populasi.

Jadi populasi bukan hanya orang, tetapi juga obyek dan benda-benda alam yang lain, pada penelitian saat ini penulis mengambil sampel dan objek di Rumah Sakit Baptis Batu Malang yang bertemu dan mengambil data dari pasien secara langsung. Dari definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan dari Rumah Sakit Baptis Batu. Sedangkan “Sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti”.

#### b. Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengambilan sampel secara kebetulan (*accidental sampling*), teknik ini dilakukan apabila

pemilihan anggota sampelnya dilakukan terhadap pelanggan dari Rumah Sakit Baptis Batu yang secara kebetulan dijumpai untuk diteliti. Siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.

Dalam penelitian ini sampel yang dipakai adalah para pasien ketika pasien sedang melakukan perawatan kesehatan di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Baptis Batu periode Januari 2016 dengan perawatan minimal 2x24 jam. Hal ini disebabkan karena mereka adalah pasien yang dapat merasakan pelayanan Rumah Sakit Baptis Batu secara lebih lengkap dan waktu yang cukup. Pasien anak-anak dan pasien yang sulit diwawancarai dapat diwakili keluarga, karena keluarga terdekat ikut terlibat secara langsung proses layanan yang tersedia di Rumah Sakit Baptis Batu. Sesuai dengan kriteria sampel maka untuk menentukan ukuran populasi maka diambil data jumlah total pasien rawat inap dengan perawatan minimal 2x24 jam atau jumlah rata-rata pasien rawat inap dengan perawatan minimal 2x24 jam. Data jumlah pasien Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Baptis Batu bulan Januari-Oktober 2016 yang diperoleh dari Bagian Rekam Medis terdapat pada table 4

**Tabel 4 Jumlah Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Baptis Batu  
Bulan Januari-Oktober 2016**

No	Bulan	Jumlah Pasien Rawat Inap	Jumlah Pasien Rawat Inap Kurang dari 2x24 jam	Jumlah Pasien Rawat Inap Minimal 2x24 jam
1.	Januari	197	21	176
2.	Februari	124	56	68
3.	Maret	122	40	82
4.	April	151	56	95
5.	Mei	159	68	91
6.	Juni	154	73	81
7.	Juli	173	64	109
8.	Agustus	170	73	120
9.	September	179	64	120
10.	Oktober	104	50	77
	Jumlah	1515	514	1019

Sumber: data sekunder Bagian Rekam Medis RSBB (diolah), 2016

Maka jumlah populasinya adalah:

$$\begin{aligned} \text{Populasi} &= \frac{\text{Jumlah total pasien rawat inap dengan perawatan minimal 2x24 jam}}{\text{Jumlah bulan}} \\ &= \frac{1019}{10} \\ &= 101,9 = 102 \end{aligned}$$

Besarnya ukuran sampel dalam Penentuan jumlah sampel yang dibutuhkan dalam penelitian ini menggunakan rumus Slovin (Sevilla et. al 1960:82)

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

Keterangan:

n = Ukuran sampel

N = Ukuran Populasi

$e^2$  = Persen kelonggaran ketidakteelitian sebesar 5% karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerie atau diinginkan.

Dengan persen kelonggaran ketidakteelitian sebesar 5%, maka dapat diketahui jumlah sampel miniml dalam penelitian ini, yaitu:

$$n = \frac{102}{1 + 102 (0.05)^2} \quad n = \frac{102}{1,255} = 81,27 = 81$$

### c. Teknik Pengumpulan data

Untuk menganalisis dan menginterpretasikan data dengan baik maka diperlukan data yang valid dan reliabel agar hasil yang didapat mengandung kebenaran. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah:

### 1. Kuesioner atau angket

Kuesioner atau angket adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang pribadinya atau hal-hal yang diketahui. Dipandang dari cara menjawab kuesioner dapat dibedakan atas :

a. Kuesioner Terbuka

Kuesioner yang memberi kesempatan kepada responden untuk menjawab dengan kalimat sendiri

b. Kuesioner Tertutup

Kuesioner tertutup yang sudah disediakan jawabannya sehingga responden tinggal memilih

Metode ini dilakukan dengan memberikan pertanyaan kepada para responden yang terpilih sebagai sampel penelitian dengan memberikan kuesioner berisi pertanyaan-pertanyaan berkaitan dengan permasalahan-permasalahan penelitian dan dari data hasil kuesioner tersebut selanjutnya dilakukan pengujian lebih lanjut dengan menggunakan paket program statistik yaitu SPSS (*Statistical Product and Service Solution*).

### 2. Dokumentasi

Mengumpulkan atau memperoleh data yang diperlukan guna menunjang kebenaran informasi yang diberikan responden dengan mempelajari dan membaca dokumen yang diberikan oleh pihak dari Rumah Sakit Baptis Batu. Dengan teknik ini akan diketahui data yang akurat mencakup sejarah perusahaan, lokasi dan aktivitas perusahaan. Kemudian data yang diperoleh dengan menyebarkan kuesioner kepada responden diuji validitas dan reliabilitasnya untuk mengetahui apakah data tersebut layak digunakan untuk analisis selanjutnya.

Tujuan dari pengujian ini adalah untuk mencari suatu kebenaran. Penelitian dikatakan valid jika mampu mengukur apa yang diinginkan oleh peneliti serta dapat

mengungkapkan data dan peubah yang diteliti secara tepat. Selanjutnya suatu alat dikatakan reliabel jika dalam mengukur suatu gejala yang berlainan senantiasa menunjukkan hasil yang sama.

### 3. Studi Pustaka

Studi pustaka merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan membaca buku-buku, literatur, jurnal-jurnal, referensi yang berkaitan dengan penelitian ini dan penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian yang sedang dilakukan.

### 4. Observasi

Observasi merupakan sebuah proses memahami, mencari tahu dan mendalami suatu objek atau peristiwa secara mendetail dengan terjun langsung serta melakukan pengamatan atau pemantauan akan suatu objek atau masalah yang dari situ akan di ambil suatu kesimpulan. Observasi merupakan sebuah proses yang dilakukan untuk mengetahui sesuatu secara langsung dan mendalam.

### 9. Wawancara

Wawancara ( *Interview* ) merupakan percakapan antara dua orang atau lebih dan berlangsung antara narasumber dan pewawancara dengan tujuan untuk mendapatkan informasi dimana sang pewawancara melontarkan berbagai pertanyaan – pertanyaan untuk dijawab oleh orang yang diwawancarai.

## D. Jenis dan Sumber data

### a. Jenis Data

Menurut Arikunto (2002:96), Data adalah segala fakta dan angka yang dapat dijadikan bahan untuk menyusun suatu informasi.

Jenis data yang dikumpulkan dalam penelitian ini berupa data yang bersifat kuantitatif.



## **b. Sumber Data**

Jenis data pada penelitian ini adalah data primer, pengertian data primer adalah “memberikan informasi dan data secara langsung sebagai hasil pengumpulan sendiri, untuk kemudian disiarkan langsung. Data yang dikumpulkan akan disiarkan sifatnya benar-benar orisinal.” (Kartono, 1990:73). Terdapat 2 jenis sumber dalam pengambilan data, antara lain adalah data skunder dan data primer :

### **1. Data Sekunder ( Secondary Data )**

Data Skunder merupakan sumber data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara ( diperoleh dan di catat oleh pihak lain ) data skunder umumnya berupa bukti catatan atau laporan historis yang telah tersusun dalam arsip ( data dokumenter ) yang dipublikasikan dan yang tidak di publikasikan.

### **2. Data Primer ( Primary Data )**

Data primer merupakan sumber data yang diperoleh langsung dari sumber asli (tidak melalui media perantara) data primer dapat berupa opini subjek ( orang ) secara individual atau kelompok, hasil observasi terhadap suatu benda ( fisik ), kejadian atau kegiatan dan hasil pengujian.

## **E. Teknik Pengelolaan Data**

### **1. Skala Pengukuran**

Setiap pertanyaan atau pernyataan dalam kuesioner atau wawancara biasanya mewakili suatu variabel atau suatu *descriptor*. Setiap variabel diukur atau dinilai dengan menggunakan skala agar dapat diolah. Skala *Likert* yang juga disebut *summated-ratings scale* merupakan teknik pengukuran sikap yang paling luas digunakan dalam riset pemasaran ( simamora,2008) skala ini memungkinkan responden untuk mengekspresikan intensitas perasaan mereka. Pertanyaan yang diberikan adalah pertanyaan tertutup. Pilihan dibuat berjenjang intensitas paling



rendah hingga paling tinggi. Dalam penghitungan scoring digunakan skala Likert yang pengukurannya sebagai berikut ( Sugiyono, 2004 : 87 ) :

- 1 Skor 5 untuk jawaban : sangat penting
- 2 Skor 4 untuk jawaban : penting
- 3 Skor 3 untuk jawaban : cukup penting
- 4 Skor 2 untuk jawaban : kurang penting
- 5 Skor 1 untuk jawaban : tidak penting

**Tabel 5. Kriteria Penilaian Skala Likert**

<b>Kriteria Importance (Kepentingan/ Harapan)</b>	<b>Kriteria Performance (Pelaksanaan/ Kinerja)</b>	<b>SKOR</b>
Sangat penting	Sangat Baik	5
Penting	Baik	4
Cukup Penting	Cukup Baik	3
Kurang Penting	Kurang Baik	2
Tidak Penting	Tidak Baik	1

Pemberian skor untuk masing-masing jawaban kinerja perusahaan dan harapan konsumen/ pasien bertujuan untuk mempermudah mengelolah data. Berdasarkan hasil penilaian tingkat harapan/ kepentingan dan hasil penilaian kerja / penampilan maka akan dihasilkan suatu perhitungan mengenai nilai rata-rata dan rata-rata dari rata.

## **2. Ketetapan Alat Ukur**

Dalam membuat suatu alat ukur sangat penting untuk mengetahui apakah alat ukur yang kita kembangkan telah secara akurat mengukur kenyataan yang terjadi dan benar benar telah mengukur konsep yang telah kita presepsikan (sekarang,2000) Tingkat reabilitas dan validitas menunjukkan seluruh proses pengumpulan data dalam suatu penelitian, mulai dari penjabaran konsep sampai data siap untuk di analisa (Petter Hagul dalam sigarimbun, 1989)

a. Uji Validitas

“Uji validitas digunakan untuk mengukur valid tidaknya suatu kuesioner” (Gozali, 2001:131). Uji validitas merupakan suatu langkah pengujian yang dilakukan terhadap isi (content) dari suatu instrumen, dengan tujuan untuk mengukur ketepatan instrumen yang digunakan dalam suatu penelitian. Kuesioner dikatakan valid jika mampu mengukur apa yang diinginkan oleh penulis serta dapat mengungkapkan data dari peubah yang diteliti secara tepat. Teknik yang digunakan untuk mengukur validitas dengan mengkorelasikan skor masing-masing item dengan skor total item. Item dikatakan valid jika  $r$  hitung lebih besar dari  $r$  tabel ( $r$  kritis). Tes yang menghasilkan data yang tidak relevan dengan tujuan pengukuran dikatakan tes yang memiliki validitas yang rendah.

Cara yang digunakannya adalah dengan menganalisis item, dimana setiap nilai yang ada disetiap butir pertanyaan dikorelasikan dengan nilai total seluruh butir pertanyaan untuk suatu variabel dengan menggunakan rumus korelasi product moment yaitu :

$$r_{xy} = \frac{N\sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{N\sum x^2 - (\sum x)^2(N\sum y^2 - (\sum y)^2)}}$$

Dimana :

$R$  = Koefisien korelasi item dengan total pertanyaan

$N$  = Jumlah Responden

$X$  = Skor Pertanyaan

$Y$  = Skor total Sampel

Nilai  $r$  yang diperoleh kemudian dibandingkan dengan nilai  $r$  pada tabel  $r$  product moment. Pertanyaan pertanyaan tersebut dapat dianggap valid apabila memiliki konsistensi internal yaitu mengukur aspek yang sama apabila dalam perhitungan ditemukan pertanyaan yang tidak valid kemungkinan pertanyaan tersebut kurang baik

penyusunan kata atau kalimatnya karena kalimat yang kurang baik dapat menimbulkan penafsiran yang berbeda.

### b. Uji Reabilitas

Uji reliabilitas adalah proses pengukuran terhadap ketepatan (konsisten) dari suatu instrumen. Pengujian ini dimaksudkan untuk menjamin instrumen yang digunakan merupakan sebuah instrumen yang handal, konsistensi, stabil dan dependibilitas, sehingga bila digunakan berkali-kali akan menghasilkan data yang sama. “Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel” (Gozali, 2001:129). Sebuah instrument dikatakan reliabel apabila hasil pengukuran yang dilakukan kembali pada waktu ataupun tempat yang berbeda relatif tetap atau konstan, dengan kata lain uji reliabilitas menunjukkan suatu hasil pengukuran relatif konsisten apabila pengukuran dilakukan beberapa kali.

Secara teoritis, besarnya koefisien korelasi/reabilitas berkisar antara 0.00 – 1.00 Namun pada kenyataannya koefisien 00 dan 1.00 tidak pernah mencapai dalam pengukuran, karena konsistensi ( maupun tidak konsistensi ) yang sempurna tidak dapat terjadi dalam pengukuran aspek-aspek psikologis dan sosial yang menggunakan manusia sebagai subjeknya dimana dalam diri manusia terdapat berbagai sumber error yang sangat mempengaruhi kecermatan hasil pengukuran. Reabilitas dapat dilakukan dengan menghitung koefisien *Cronbach's Alpha*. Rumus untuk menghitung koefisien adalah dengan persamaan :

$$a = \frac{n}{n-1} \left( 1 - \frac{\sum v_i^2}{vt} \right)$$

Dimana:

N = Jumlah Variabel/atribut

Vi = Variasi variabel

Vt = Varians Nilai Total

## F. Teknis Analisis Data

### 1. Metode Servqual

Metode ini dikembangkan oleh Zeithaml (1990) menggunakan pendekatan *user-based approach* yang mengukur kualitas jasa secara kuantitatif dalam bentuk kuisioner dan mengandung dimensi-dimensi kualitas jasa yaitu *tanglibes, reability, responsiveness, assurance, dan emphaty*. Metode ini secara garis besar terbagi menjadi 2 bagian :

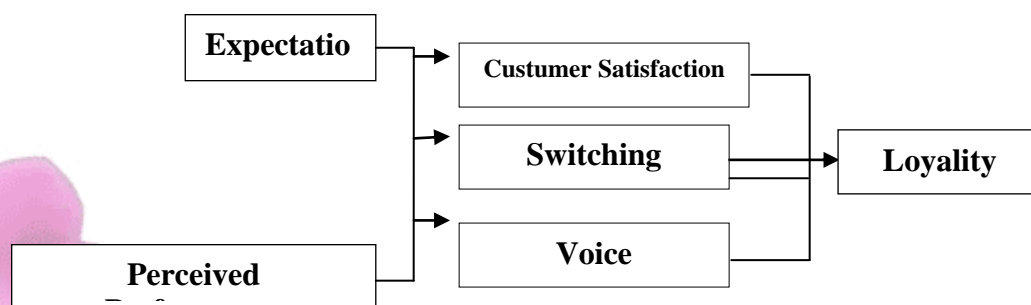
1. Bagian ekspektasi, yang memuat pertanyaan-pertanyaan untuk mengetahui dengan pasti ekspektasi atau harapan umum dari konsumen terhadap suatu jasa
2. Bagian Presepsi yang memuat pertanyaan-pertanyaan untuk mengukur persepsi konsumen terhadap pelayanan jasa yang diberikan oleh suatu perusahaan dengan katagori tertentu.

Tanggapan konsumen dinyatakan dalam skala likert, untuk selanjutnya konsumen diharapkan memberikan bobot kepentingan dari masing masing dimensi yang ada.

### 2. Metode IPA (*Importance Performance Analysis*)

Teknis ini dikemukakan pertama kali oleh John.A.Mortila dan John C.James dalam Nasution,2001. Dalam teknik ini responden diminta untuk merangking berbagai atribut atau elemen dari berbagai penawaran berdasarkan derajat pentingnya setiap atribut tersebut. Setelah itu responden juga diminta merangking seberapa baik kinerja perusahaan dalam masing masing atribut tersebut.

**Gambar 2. Model Importance Performance Analysis**



Model ini menjelaskan konsep tentang *loyalty* pelanggan. Dari model ini dapat diketahui ada dua variabel utama yang menentukan kepuasan pelanggan yaitu *expectation* dan *perceived performance*. *Expectation* adalah harapan pelanggan terhadap produk yang diinginkan. Harapan ini dipengaruhi oleh kebutuhan pribadi, pengalaman masalah, rekomendasi dari mulut ke mulut dan iklan. Sementara *Perceived Performance* adalah persepsi pelanggan terhadap penampilan, kinerja dari produk atau produsen.

Oleh karena kepuasan akan menimbulkan loyalitas pelanggan, maka loyalitas sebagai variabel endogenus disebabkan oleh suatu kombinasi dari kepuasan switching barriers dan voice. *Switching barriers* adalah yang berhubungan dengan jalur distribusi, persediaan produk, dan kemudahan mendapatkannya. Sementara *Voice* adalah keluhan dalam arti berhubungan dengan pelayanan terhadap konsumen saat atau pasca pembelian. Sehingga dapat disimpulkan bahwa *Importance Performance Analysis* ini membandingkan antara *expectation* ( harapan ) dengan *perceived performance* ( Kinerja Perusahaan ) dalam mengukur kepuasan konsumen suatu perusahaan ( Hidayatullah,2006)

#### ***Langkah menggunakan metode Importance Performance Analysis***

**Score pengukuran performansi organisasi = persepsi x tingkat kepentingan**

Langkah ini mengimplikasikan bahwa semakin besar score, semakin utama pula prioritasnya. Metode *Importance Performance Analysis* dapat dimulai dengan (Hidayatullah, 2006) :

1. Identifikasi atribut Awal
2. Identifikasi tingkat kepentingan ( harapan ) tiap atribut
3. Identifikasi pelaksanaan ( kinerja ) tiap atribut
4. Menentukan keunggulan dan kelemahan layanan dengan analisis kuadran
5. Menghitung jumlah kuesioner yang masuk
6. Menguji kehandalan dan kesahan butir dengan alat bantu *Microsoft Excel*
7. Menentukan tingkat kesesuaian responden

8. Menentukan score rata-rata tingkat pelaksanaan/kepuasan dan tingkat kepentingan
9. Menentukan X yaitu rata-rata dari rata rata score tingkat pelaksanaan/kepuasan atas seluruh faktor atau atribut dan Y yaitu rata-rata dari skor tingkat kepentingan seluruh faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan
10. Menjabarkan tingkat unsur-unsur tersebut dalam empat bagian diagram kartesius

Pada jasa akan menjadi suatu yang bermanfaat apabila didasarkan pada kepentingan pelanggan dan kinerjanya bagi perusahaan. Berdasarkan hasil penilaian tingkat kepentingan ( harapan ) dan pelaksanaan ( kinerja ), maka akan dihasilkan suatu perhitungan mengenai tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan tingkat pelaksanaannya. Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor kinerja pelaksanaan dengan skor kepentingan.

Tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan urutan prioritas peningkatan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Dengan demikian terdapat dua variabel yang diwakilkan oleh X dan Y , dimana Y merupakan tingkat kinerja perusahaan yang dapat memberikan kepuasan para pelanggan dan merupakan tingkat kepentingan pelanggan. Selanjutnya, sumbu mendatar x akan diisi oleh tingkat pelaksanaan dan sumbu tegak y akan diisi oleh kepentingan dalam penyederhanaan rumus maka untuk setiap faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan akan di sederhanakan dengan Rumus :

$$X = \frac{\sum x_i}{n}$$

$$Y = \frac{\sum y_i}{n}$$

Dimana :

X= Skor rata-rata tingkat pelaksanaan ( Kinerja )

Y= Skor rata-rata tingkat Kepentingan ( Harapan )

N= Jumlah Responden

### G. Diagram Kartesius

Diagram Kartesius merupakan suatu bagan yang dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik ( X,Y) dimana X merupakan Rata-rata dari rata-rata skor tingkat pelaksanaan atau kepuasan pelanggan atas seluruh faktor atau atribut dan Y adalah rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepentingan seluruh faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor kinerja dengan skor kepentingan. Tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan urutan prioritas peningkatan factor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Dalam penelitian ini terdapat 2 variabel yang diwakilkan oleh huruf Y dan X, dimana X merupakan tingkat kinerja yang memberikan kepuasan pada pelanggan, sedangkan Y merupakan tingkat kepentingan pelanggan. Adapun rumus yang digunakan adalah:

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

(John Martila and John C. James yang dikutip oleh J. Supranto, 2006: 241).

Keterangan:

Tki = Tingkat kesesuaian responden.

Xi = Skor penilaian kinerja perusahaan

Yi = Skor penilaian kepentingan pelanggan

Sumbu mendatar (X) akan diisi oleh skor tingkat kinerja, sedangkan sumbu tegak (Y) akan diisi oleh skor tingkat kepentingan. Dalam penyederhanaan rumus, maka untuk setiap atribut yang mempengaruhi kepuasan konsumen dapat diketahui dengan rumus:

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

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



Dimana:

X = skor rata-rata tingkat pelaksanaan/kepuasan

Y = skor rata-rata tingkat kepentingan

n = jumlah responden (J. Supranto, 2006: 241).

Diagram kartesius digunakan untuk mengetahui indikator jasa pelayanan yang memuaskan atau tidak memuaskan konsumen. Rumus yang digunakan adalah:

$$\underline{X} = \frac{\sum_{i=1}^N X_i}{K}$$

$$\underline{Y} = \frac{\sum_{i=1}^N Y_i}{K}$$

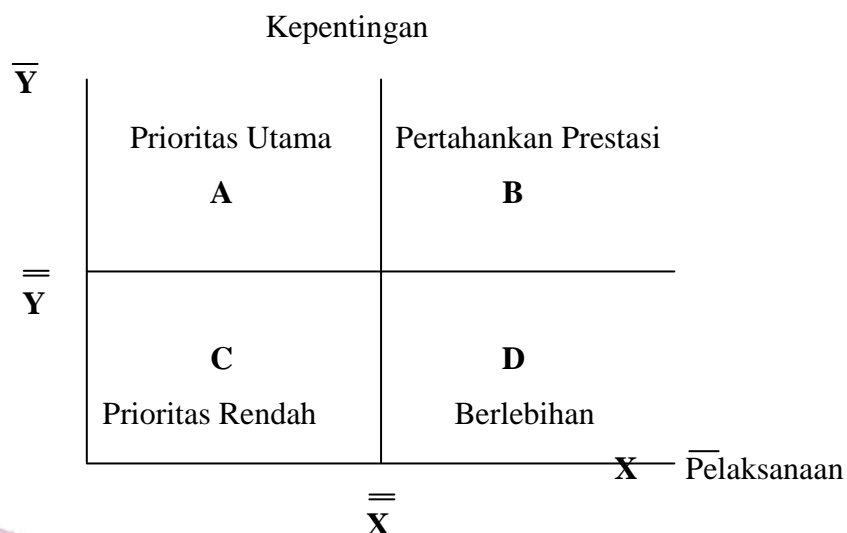
(J. Supranto, 2006: 242).

Dimana

K = Banyaknya atribut/fakta yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan.

### Diagram Kartesius

Diagram kartesius digunakan untuk memetakan atribut-atribut kualitas jasa pelayanan pendidikan yang telah dianalisis, dengan gambar sebagai berikut:



Keterangan:

- A : Menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap mempengaruhi kepuasan pelanggan, termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap sangat penting, namun manajemen belum melaksanakannya sesuai dengan keinginan pelanggan sehingga mengecewakan/tidak puas.
- B : Menunjukkan unsur jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan. Untuk itu wajib dipertahankannya. Dianggap sangat penting dan sangat memuaskan.
- C : Menunjukkan beberapa faktor yang kurang penting pengaruhnya bagi pelanggan. Pelaksanaannya oleh perusahaan biasa-biasa saja. Dianggap kurang penting dan kurang memuaskan.
- D : Menunjukkan faktor yang mempengaruhi pelanggan kurang penting, akan tetapi pelaksanaannya berlebihan. Dianggap kurang penting tetapi sangat memuaskan. (J. Supranto, 2006).