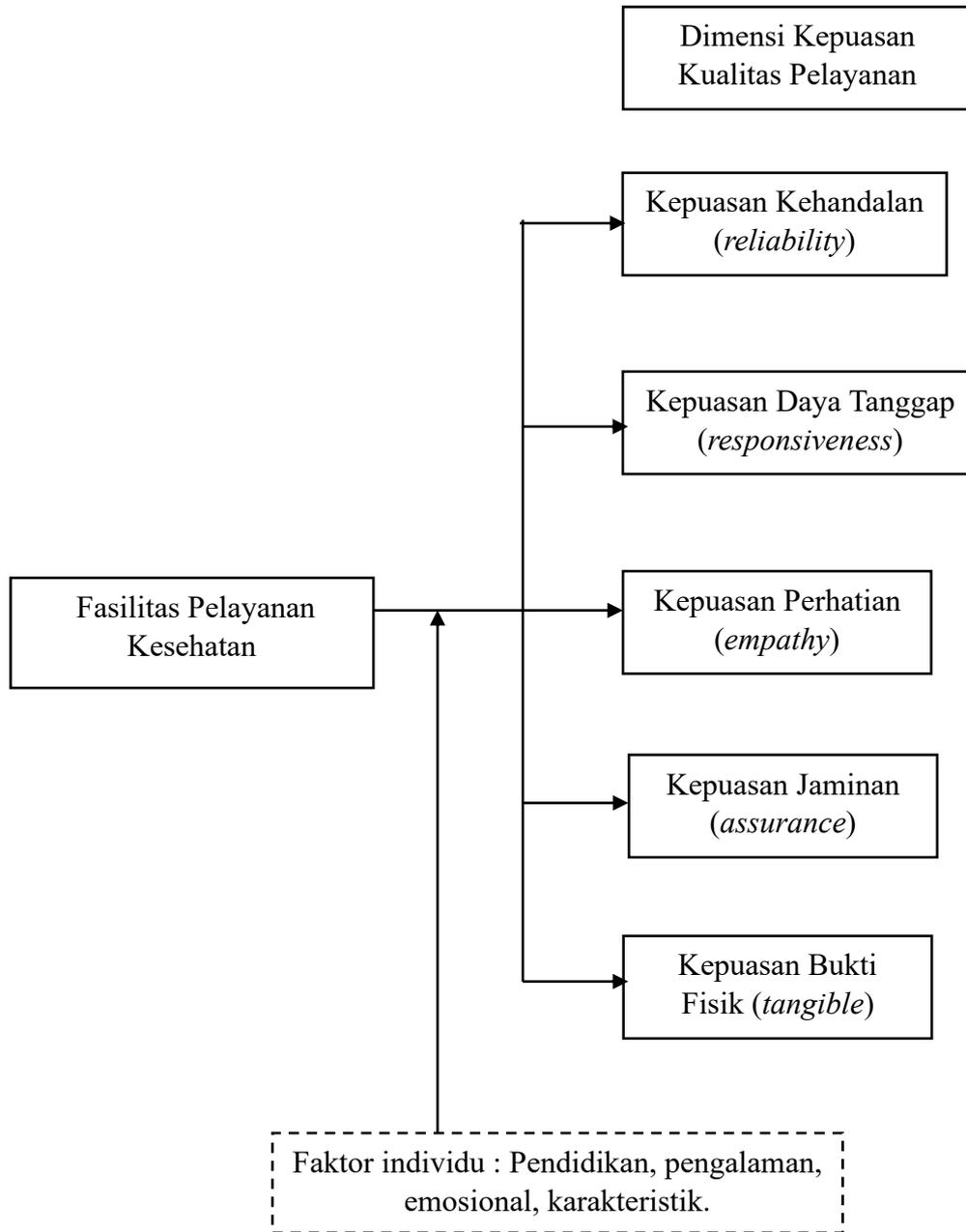


**BAB III
METODE PENELITIAN**

A. Kerangka Konsep



Gambar 3.1 Kerangka Konsep

B. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional

1. Variabel

Menurut Sugiono (2013), variabel penelitian adalah atribut dari seseorang atau objek yang memiliki variasi antara satu orang dengan orang yang lain atau satu objek dengan objek lain. Variabel dalam penelitian ini adalah ini adalah kepuasan pendonor di UTD PMI Kota Tasikmalaya tahun 2024.

2. Definisi Operasional

Tabel 3.1
Definisi Operasional dan Skala Pengukuran Variabel

No	Variabel	Definisi Operasional	Cara Ukur/Alat Ukur	Kategori (Tingkat Kepuasan dalam Metode CSI)	Skala Ukur
1	<i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	Indeks untuk menentukan tingkat kepuasan pelanggan secara menyeluruh dengan pendekatan yang mempertimbangkan tingkat kepentingan dari atribut-atribut produk atau jasa yang diukur.	Penyebaran kuesioner dan wawancara	(1) Sangat Tidak Puas: 0-34.99% (2) Tidak Puas: 35%-50.99 (3) Cukup Puas: 51%-65.99% (4) Puas: 66%-80.99% (5) Sangat Puas: 81%-100%	Ordinal
2	Kehandalan (<i>reliability</i>)	Bentuk penilaian pendonor terhadap kepuasan pendonor yang meliputi kemampuan petugas memberikan pelayanan dengan segera.	Penyebaran kuesioner dan wawancara	(1) Sangat Tidak Puas: 0-34.99% (2) Tidak Puas: 35%-50.99 (3) Cukup Puas: 51%-65.99% (4) Puas: 66%-80.99% (1) Sangat Puas: 81%-100%	Ordinal
3	Daya Tanggap (<i>responsiveness</i>)	Bentuk penilaian pendonor terhadap kepuasan pendonor	Penyebaran kuesioner	(1) Sangat Tidak Puas: 0-34.99%	Ordinal

		yang meliputi daya tanggap petugas dalam memberikan pelayanan.	dan wawancara	(2) Tidak Puas: 35%-50.99 (3) Cukup Puas: 51%-65.99% (4) Puas: 66%-80.99% (1) Sangat Puas: 81%-100%	
4	Perhatian (<i>empathy</i>)	Bentuk penilaian pendonor terhadap kepuasan pendonor yang meliputi kemampuan petugas dalam berkomunikasi, memahami setiap kebutuhan pendonor dan keluhan pendonor.	Penyebaran kuesioner dan wawancara	(1) Sangat Tidak Puas: 0-34.99% (2) Tidak Puas: 35%-50.99 (3) Cukup Puas: 51%-65.99% (4) Puas: 66%-80.99% (1) Sangat Puas: 81%-100%	Ordinal
5	Jaminan (<i>assurance</i>)	Bentuk penilaian pendonor terhadap kepuasan pendonor yang meliputi jaminan petugas dalam memberikan Tindakan dan sifat yang dapat dipercaya.	Penyebaran kuesioner dan wawancara	(1) Sangat Tidak Puas: 0-34.99% (2) Tidak Puas: 35%-50.99 (3) Cukup Puas: 51%-65.99% (4) Puas: 66%-80.99% (1) Sangat Puas: 81%-100%	Ordinal
6	Bukti Fisik (<i>tangible</i>)	Bentuk penilaian pendonor terhadap kepuasan pendonor yang meliputi penyediaan fasilitas, sarana dan prasarana serta penampilan petugas.	Penyebaran kuesioner dan wawancara	(1) Sangat Tidak Puas: 0-34.99% (2) Tidak Puas: 35%-50.99 (3) Cukup Puas: 51%-65.99% (4) Puas: 66%-80.99% (1) Sangat Puas: 81%-100%	Ordinal

C. Metode Penelitian

Pada penelitian ini, desain penelitian menggunakan desain penelitian deskriptif yang menguraikan suatu keadaan dalam suatu

komunitas yang bertujuan untuk menggambarkan kepuasan pendonor di UTD PMI Kota Tasikmalaya.

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah keseluruhan element yang akan dijadikan wilayah interfensi/gerenalisasi. Dalam hal ini populasi terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2020). Populasi dalam penelitian ini adalah pendonor yang melakukan donor darah di UTD PMI Kota Tasikmalaya, total populasinya adalah rata-rata pendonor setiap bulan pada tahun 2023, yaitu sebanyak 272 pendonor.

2. Sampel

Dalam penelitian kuantitatif, sampel ialah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi (Sugiyono, 2020). Metode yang digunakan untuk menentukan jumlah sampel menggunakan rumus Isaac dan Michael (Sugiyono, 2020), sebagai berikut

Tabel 3.2

Penentuan Jumlah Sampel dari Populasi Tertentu (Rumus Isaac dan Michael)

N	s			N	s			N	s		
	1%	5%	10%		1%	5%	10%		1%	5%	10%
10	10	10	10	280	197	155	138	2800	537	310	247
15	15	14	14	290	202	158	140	3000	543	312	248
20	19	19	19	300	207	161	143	3500	558	317	251
25	24	23	23	320	216	167	147	4000	569	320	254
30	29	28	27	340	225	172	151	4500	578	323	255
35	33	32	31	360	234	177	155	5000	586	326	257
40	38	36	35	380	242	182	158	6000	598	329	259
45	42	40	39	400	250	186	162	7000	606	332	261
50	47	44	42	420	257	191	165	8000	613	334	263
55	51	48	46	440	265	195	168	9000	618	335	263
60	55	51	49	460	272	198	171	10000	622	336	263
65	59	55	53	480	279	202	173	15000	635	340	266
70	63	58	56	500	285	205	176	20000	642	342	267
75	67	62	59	550	301	213	182	30000	649	344	268
80	71	65	62	600	315	221	187	40000	653	345	269
85	75	68	65	650	329	227	191	50000	655	346	269
90	79	72	68	700	341	233	195	75000	658	346	270
95	83	75	71	750	352	238	199	100000	659	347	270
100	87	78	73	800	363	243	202	150000	661	347	270
110	94	84	78	850	373	247	205	200000	661	347	270
120	102	89	83	900	382	251	208	250000	662	348	270
130	109	95	88	950	391	255	211	300000	662	348	270
140	116	100	92	1000	399	258	213	350000	662	348	270
150	122	105	97	1100	414	265	217	400000	662	348	270
160	129	110	101	1200	427	270	221	450000	663	348	270
170	135	114	105	1300	440	275	224	500000	663	348	270
180	142	119	108	1400	450	279	227	550000	663	348	270
190	148	123	112	1500	460	283	229	600000	663	348	270
200	154	127	115	1600	469	286	232	650000	663	348	270
210	160	131	118	1700	477	289	234	700000	663	348	270
220	165	135	122	1800	485	292	235	750000	663	348	270
230	171	139	125	1900	492	294	237	800000	663	348	271
240	176	142	127	2000	498	297	238	850000	663	348	271
250	182	146	130	2200	510	301	241	900000	663	348	271
260	187	149	133	2400	520	304	243	950000	663	348	271
270	192	152	135	2600	529	307	245	1000000	663	348	271
								∞	664	349	272

Jadi, jumlah keseluruhan responden dalam penelitian adalah 152 responden.

Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *accidental sampling*. *Accidental sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu konsumen yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai

sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data (Sugiyono, 2020). Sampel pada penelitian nantinya akan dipilih berdasarkan pendonor yang berhasil mendonorkan darahnya oleh di UTD PMI Kota Tasikmalaya pada hari pengambilan data yang memenuhi kriteria inklusi dan eklusi.

Kriteria sampel;

- a. Kriteria sampel inklusi
 - 1) Pria atau Wanita
 - 2) Pendonor yang mendapatkan pelayanan donor darah dari UTD PMI Kota Tasikmalaya di tahun 2024
 - 3) Bersedia menjadi responden
 - 4) Dapat berkomunikasi dengan baik
- b. Kriteria sampel eksklusi
 - 1) Tidak bersedia menjadi responden
 - 2) Calon pendonor yang ditolak untuk melakukan donor darah

E. Instrument Penelitian

1. Kuesioner, untuk mengumpulkan data identitas, usia dan penilaian/tanggapan pendonor terhadap pelayanan donor darah di UTD PMI Kota Tasikmalaya.
2. *Software Microsoft Excel* untuk memudahkan menghitung pengolahan data.

F. Prosedur Penelitian

1. Tahap persiapan

Tahap persiapan dilakukan sebelum penelitian dimulai. Tahap persiapan yang dilakukan diantaranya adalah:

- a. Studi pendahuluan, dilakukan pada 10% responden untuk menentukan penentuan latar belakang.
- b. Studi literatur, untuk penyusunan proposal penelitian

2. Tahap pelaksanaan penelitian

Tahap pelaksanaan dilakukan setelah proposal penelitian telah disetujui. Tahap pelaksanaan ini dilakukan dengan beberapa kegiatan yaitu:

- a. Mengurus izin pengambilan data dari UTD PMI Kota Tasikmalaya
- b. Melakukan pengambilan data.

3. Tahap pasca pelaksanaan penelitian

Tahap ini dilakukan setelah penelitian selesai dilaksanakan, pada tahap ini akan dilakukan pengolahan data serta penyusunan laporan penelitian (skripsi).

G. Pengujian Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas merupakan cara yang digunakan untuk menguji dan menilai instrumen penelitian yang digunakan peneliti. Instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur (Sygyiono, 2020). Uji reliabilitas dilakukan untuk menguji seberapa konsisten sebuah instrument dalam mengukur data. Instrumen yang reliabel adalah

instrument yang digunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama, akan menghasilkan data yang sama (Sugiyono, 2020).

Instrument yang digunakan dalam penelitian ini merupakan adopsi dari penelitian yang dilakukan oleh Ayu Muksi dan Yesy Kusumawati (2022).

Tabel 3.3
Uji Validitas

No. Butir pertanyaan	r-hitung	r-tabel	Keterangan
Variabel Bebas			
RESPONSIVENESS (DAYA TANGGAP)			
1. Petugas dengan cepat melayani pasien atau pendonor yang baru datang	0,757623	0,514	Valid
2. Petugas mau mendengarkan keluhan pasien atau pendonor dengan baik	0,825466	0,514	Valid
3. Petugas dengan segera menanggapi jika ada keluhan dari pasien atau pendonor	0,881823	0,514	Valid
4. Petugas memberi informasi dengan jelas	0,695522	0,514	Valid
ASURANCE (JAMINAN/KEPASTIAN)			
1. Petugas sopan dalam melakukan pelayanan	0,845505	0,514	Valid
2. Keterampilan petugas pada saat melakukan tindakan	0,898779	0,514	Valid
3. Petugas memberi rasa aman pada saat melakukan tindakan	0,866856	0,514	Valid
TANGIBLE (BUKTI FISIK)			
1. Petugas berpenampilan bersih	0,900561	0,514	Valid
2. Ruang pendonor di sediakan dalam keadaan rapi	0,933599	0,514	Valid
3. Semua peralatan medis yang digunakan tersedia	0,891883	0,514	Valid
EMPATHY (EMPATI)			
1. Petugas sabar dalam melayani pasien atau pendonor	0,796003	0,514	Valid
2. Petugas selalu menanyakan kondisi pendonor saat donor darah	0,614499	0,514	Valid
3. Petugas mengenal pendonor dengan baik	0,860729	0,514	Valid
4. Petugas berbicara sopan pada pasien atau pendonor	0,87382	0,514	Valid
REALIBILITY (KEHANDALAN)			
1. Petugas datang tepat waktu sesuai permintaan	0,868026	0,514	Valid
2. Memberi penjelasan persyaratan donor darah	0,881118	0,514	Valid
3. Petugas memberikan pelayanan dengan tidak membeda bedakan terhadap pasien	0,937627	0,514	Valid

Tabel 3.4
Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Status
Responsiveness (Daya Tanggap)	0.778	Reliabel
Asurance (Jaminan/Kepastian)	0.840	Reliabel
Tangible (Bukti Fisik)	0.871	Reliabel
Empathy (Empati)	0.795	Reliabel
Realibility (Kehandalan)	0.872	Reliabel
Kepuasan Konsumen	0.823	Reliabel

H. Pengelolaan dan Analisis Data

1. Pengelolaan Data

Data yang diperoleh yaitu berupa kode yang merupakan hasil *coding* dari jawaban responden yang telah dikumpulkan. Setelah data terkumpul, kemudian dilakukan manajemen data. Adapun tahapan manajemen data diantaranya :

a. *Editing Data*

Editing data meliputi pengecekan jawaban responden terhadap kuesioner yang telah disebarkan dan memastikan kelengkapan jawaban responden. Apabila data belum lengkap atau terjadi kekeliruan dalam pengumpulan, data diperbaiki dan dilakukan pendataan ulang terhadap responden.

b. *Scoring*

Scoring yaitu pemberian skor pada jawaban responden terhadap pertanyaan yang ada pada kuesioner sehingga hasilnya dapat digabungkan menjadi satu variabel.

Tabel 3.5
Pedoman Pemberian Skor Kepuasan Pendonor

No	Dimensi Pelayanan	Skor				
		Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas
1.	Kehandalan	1	2	3	4	5
2.	Daya Tanggap	1	2	3	4	5
3.	Perhatian	1	2	3	4	5
4.	Jaminan	1	2	3	4	5
5.	Bukti Fisik	1	2	3	4	5

c. *Coding data*

Coding merupakan proses pemberian kode pada setiap pilihan jawaban sesuai dengan klasifikasi agar memudahkan ketika memasukan data hasil penelitian ke *software* yang digunakan.

Tabel 3.6
Pemberian Kategori Kode Kepuasan Pendonor

Kategori	Kode
Sangat Tidak Puas	1
Tidak Puas	2
Cukup Puas	3
Puas	4
Sangat Puas	5

d. *Entry data*

Langkah selanjutnya begitu pengkodean selesai dilakukan, data-data tersebut di *entry* atau dimasukan ke dalam komputer, tepatnya pada aplikasi SPSS untuk selanjutnya di olah dan dianalisis.

e. *Cleaning*

Pada kegiatan *cleaning* dilakukan pengecekan kembali data yang telah dimasukan ke dalam software agar sesuai dengan hasil pada kuesioner sehingga data siap dianalisis.

f. Processing

Setelah semua kuesioner terisi penuh dan benar, serta sudah melawati pengkodean, maka langkah selanjutnya adalah memproses data agar data yang sudah di *entry* dapat di analisis.

g. Tabulating

Tabulating adalah pengorganisasian data agar lebih mudah dijumlah dalam bentuk tabel, disusun dan ditata untuk disajikan kemudian dianalisis.

2. Analisis Data

Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis univariat yang dilakukan untuk melihat frekuensi dan persentase dari masing-masing variabel dependen dan variabel independen. Selanjutnya data tersebut akan ditampilkan dalam bentuk tabel.