

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Rancangan Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif. Metode penelitian deskriptif dengan pendekatan secara kuantitatif digunakan untuk memberikan gambaran atau penjelasan tentang peristiwa, kejadian, fenomena, atau fakta yang sedang terjadi pada saat sekarang.

Rancangan penelitian ini meliputi tahapan persiapan, pelaksanaan, dan analisa data. Pada tahap persiapan, peneliti menentukan variable penelitian, menentukan populasi dan sampel, lokasi dan waktu penelitian, serta memilih metode penelitian. Tahap pelaksanaan dilakukan dengan memberikan kuisioner kepada responden.

#### **3.2 Populasi dan Sampel**

##### **A. Populasi**

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan yang datang ke apotek untuk menebus resep sesuai data pengunjung harian yang dimiliki oleh Apotek Jaya Sehat.

##### **B. Sampel**

Sampel adalah sebagian dari populasi dalam penelitian. Sampel dalam penelitian ini adalah pelanggan yang membeli obat dan menebus resep di Apotek Jaya Sehat Kota Malang yang memenuhi kriteria inklusi dan ekslusi dalam penelitian ini. Untuk jumlah sampel pada penelitian ini adalah tidak keterbatasan artinya jumlah sampel tersebut tidak menentu.

###### **a) Kriteria Inklusi dan Ekslusi**

Kriteria Inklusi merupakan kriteria sampel yang diharapkan peneliti berdasarkan tujuan penelitian. Dalam penelitian ini kriteria inklusinya adalah:

1. Pelanggan berusia 17 sampai dengan 56 tahun
2. Pelanggan yang sanggup untuk jadi responden dan mengisi kuisioner
3. Pelanggan yang mempunyai kemampuan membaca dan menulis dengan

- baik
- b) Kriteria Ekslusiv Penelitian
- Kriteria eksklusiv adalah kriteria khusus yang menyebabkan calon responden yang tidak memenuhi kriteria inklusi harus dikeluarkan dari kelompok penelitian. Dalam penelitian ini kriteria ekslusinya adalah :
1. Pelanggan yang memiliki kecacatan fisik
  2. Ibu hamil
  3. Pelanggan yang membawa anak kecil

### 3.3 Teknik Sampling

Teknik Sampling adalah suatu cara pengambilan sampel dari suatu populasi tertentu untuk menghasilkan sampel yang dapat menggambarkan atau menunjukkan populasi tersebut secara tepat. Dalam penelitian ini digunakan teknik *Purposive Sampling* (pengambilan sampel sengaja) dengan tujuan untuk mendapatkan sampel yang *representative* (Mawar Sharon R. Pantow dkk., 2015).

Teknik pengambilan sampel ini dengan sengaja dimana dalam pengambilan sampel ini dengan jumlah responden yang tidak tertentu di setiap harinya. Waktu pengambilan sampel pada hari Senin sampai Sabtu.

### 3.4 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Apotek Jaya Sehat Jl. Pasar Besar No. 92 Malang pada bulan Mei 2024.

### 3.5 Definisi Operasional Variabel

**Tabel 3. 1 Variabel Penelitian**

Variabel	Sub Variabel	Definisi Operasional Variabel	Alat Ukur	Skala Ukur
Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan	<i>Tangible</i>	Penampilan fisik apotek yang dapat langsung	Kuesioner 1 – 5	Ordinal

		dirasakan dan dilihat dengan jelas oleh pasien		
Apotek	<i>Responsiveness</i>	Memberikan pelayanan dengan ramah, senyum, sapa, salam, serta sabar, kesiapan membantu pelanggan dengan baik dan sabar	Kuesioner 6 – 10	
	<i>Reliability</i>	Informasi yang diberikan terkait obat antara lain nama obat, indikasi obat, dosis, cara penggunaan, cara penyimpanan obat	Kuesioner 11 – 14	
	<i>Assurance</i>	Ketersediaan obat yang lengkap yang ada di apotek meliputi variasi rasa, ukuran kemasan serta stok obat yang tidak pernah	Kuesioner 15 – 19	

		kosong		
	<i>Empathy</i>	Suatu kemampuan pelayanan untuk mencapai target secara cepat sesuai waktu yang ditentukan	Kuesioner 20 – 23	

### 3.6 Instrumen Penelitian

Instrumen dalam penelitian ini menggunakan angket (kuesioner). Kuesioner merupakan daftar pertanyaan peneliti yang digunakan untuk mengumpulkan data langsung dari sumbernya melalui percakapan atau pengajuan pertanyaan (Sugiyono, 2013). Kuesioner ini terdiri dari 23 pernyataan untuk mengukur kepuasan pelanggan dengan 5 indikator pengukuran yaitu *tangible, responsiveness, reliability, assurance, dan empathy*.

Skala pengukuran pada kuesioner menggunakan skala likert karena metode ini memungkinkan pelanggan untuk mengungkapkan perasaan secara lebih luas (Sugiyono, 2013). Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarluaskan kuesioner pada pelanggan di Apotek Jaya Sehat Kota Malang. Setelah pelanggan mengisi kuesioner, kemudian penilaian terhadap enam indikator ini akan membantu mengukur kepuasan pelanggan. Seluruh daftar pertanyaan (kuesioner) dicantumkan dalam lampiran penelitian.

### 3.7 Teknik Pengumpulan Data

Data dalam penelitian ini dikumpulkan melalui instrument penelitian berupa kuesioner atau angket. Angket dapat didefinisikan sebagai kumpulan pertanyaan yang dibuat dengan cermat yang memungkinkan responden menandai pilihan tertentu sebagai jawaban alternatif atau mengirimkan tanggapan spesifik. Tujuan utama penggunaan kuesioner ini adalah untuk mengumpulkan data yang relevan dengan tujuan penelitian ini. Berikut adalah langkah – langkah yang digunakan dalam pengumpulan data :

- 1) Penyebaran kuesioner.

- 2) Mendampingi responden saat mengisi kuesioner.
- 3) Mengumpulkan kembali kuesioner yang telah diisi.
- 4) Memeriksa kelengkapan jawaban yang telah diterima.
- 5) Jika data yang terkumpul sudah mencukupi dan persiapan analisis telah dilakukan baik maka dilakukan analisis data.

### 3.8 Analisis Data

Analisa data yaitu pengelompokan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data setiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah ditentukan (Sugiyono, 2013).

Pada penelitian ini jumlah sampel tidak terbatas dan tidak menentu. Penelitian kuesioner menggunakan skala Likert yaitu suatu skala psikometri yang sering digunakan dalam kuesioner. Skala Likert ini yang sering digunakan dalam survey dengan melakukan perhitungan terhadap masing- masing jawaban pelanggan dengan skala 1-5 meliputi :

Sangat puas	= 5
Puas	= 4
Cukup Puas	= 3
Tidak Puas	= 2
Sangat Tidak Puas	= 1

Kemudian skor dipersentasi dengan menggunakan rumus :

$$P = \frac{n}{N} \times 100\%$$

Keterangan :

P = Persentase yang didapat n = Skor yang didapat

N = Skor maksimal atau tertinggi

**Tabel 3.2 Interpretasi Skor**

Kriteria interpretasi skor berdasarkan interval : (Sugiyono, 2018)

Interpretasi	Persentase
Sangat Puas	84%—≤100%
Puas	68%—≤84%
Cukup Puas	52%—≤68%
Tidak Puas	36%—≤ 52 9%
Sangat Tidak Puas	20%—≤36%