

BAB III

METODE PENELITIAN

1.1 Rancangan Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah penelitian deskriptif, yaitu suatu penelitian yang dilakukan dengan tujuan utama untuk memberikan gambaran atau deskripsi tentang suatu keadaan secara objektif. Digunakan untuk mendeskripsikan, menjelaskan fenomena atau karakteristik individual, situasi atau kelompok tertentu secara akurat. Penelitian deskriptif merupakan cara untuk menemukan makna baru, menjelaskan sebuah kondisi keberadaan, menentukan frekuensi kemunculan sesuatu dan mengategorikan informasi.

3.2 Populasi dan Sampel Penelitian

3.2.1 Populasi

Pada penelitian ini populasinya adalah jumlah rata-rata per bulan pasien rawat jalan periode Januari-Desember 2018 yang mendapatkan atau menebus resep obat. Jumlah pasien rawat jalan periode Januari-Desember 2018 adalah 27.144.

Jumlah rata-rata perbulan = $27.144 : 12 = 2.262$ sehingga populasi penelitian ini sebanyak 2.262.

3.2.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang dipilih dengan teknik sampling tertentu untuk bisa mewakili atau memenuhi populasi (Sugiyono, 2016).

Pengambilan sampel penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* yaitu sampel diambil berdasarkan ciri atau sifat populasi yang telah diketahui sebelumnya (Notoatmojo, 2010).

Jumlah sampel dalam penelitian ini akan dihitung berdasarkan rumus Slovin (Rahmani, 2009).

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

$$n = n = \frac{2262}{1 + 2262 \cdot 0,01}$$

$$n = 96$$

n = Ukuran sampel

N = Ukuran populasi

E = Persentase kelonggaran ketidakteelitian karena kesalahan pengambilan yang ditolerir (pada penelitian ini ditetapkan 10%).

Sehingga jumlah sampel penelitian ini adalah 96 responden :

3.2.2.1 Kriteria Inklusi dan Eksklusi sampel

3.2.2.1.1 Kriteria Inklusi

1. Umur 17- 65 tahun
2. Pernah menebus resep sebelumnya minimal 1 kali
3. Bisa berkomunikasi, membaca dan menulis dengan baik
4. Bersedia mengisi kuisioner

3.2.2.1.2 Kriteria Eksklusi

1. Berasal dari pegawai instalasi tersebut
2. Lanjut usia (lebih dari 65 tahun)
3. Tidak bisa baca tulis dan tidak bersedia mengisi kuisioner

3.3 Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi dalam penelitian ini yaitu instalasi farmasi rawat jalan di RS Puri Bunda Malang yang bertempat di jalan Simpang sulfat utara 60 A Malang. Waktu penelitian dilakukan pada Mei 2019.

3.4 Definisi Operasional Variabel

Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel

Variabel	Sub Variabel	Definisi Operasional Variabel	Alat Ukur	Hasil ukur	Skala
Tingkat Kepuasan Konsumen terhadap Pemberian Informasi Obat Rawat Jalan	Dimensi Kehandalan	Kemampuan melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan terpercaya dan akurat	Kuisisioner no 1-3		Ordinal
	Dimensi Daya Tanggap	Kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat	Kuisisioner 4-6		Ordinal
	Dimensi Empati	Untuk peduli, memberi perhatian pada pasien	Kuisisioner 7-9	Sangat puas 5 Puas 4 Cukup puas 3 Kurang puas 2 Sangat Tidak puas 1	Ordinal
	Dimensi Berwujud	Penampilan fasilitas fisik, peralatan dan materi komunikasi	Kuisisioner 10-12		Ordinal
	Dimensi Jaminan	Pengetahuan dan kesopanan serta kemampuan untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan	Kuisisioner 13-15		Ordinal

3.5 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuisisioner. Kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2016).

Data yang sudah terkumpul akan divalidasi untuk menguji kebenaran dari kuisisioner dengan di uji validitas dan reliabilitas kuisisioner.

1. Uji validitas

Uji validitas yaitu suatu alat ukur yang digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu butir pertanyaan. Suatu pengukuran yang dikatakan valid bila nilai korelasi $> 0,361$ (Nugroho, 2011).

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas yaitu suatu alat ukur yang menunjukkan seberapa besar suatu instrument tersebut dapat dipercaya dan digunakan sebagai alat pengumpul data. Suatu pengukuran yang dikatakan reliable bila nilai α cronbach $> 0,60$ (Sunyoto, 2012).

Uji validitas dan reliabilitas menggunakan uji produk moment korelasi antara skor tiap butir kuisisioner dengan skor total (jumlah tiap skor kuisisioner).

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Teknik Kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pernyataan tertulis kepada responden.

3.7 Teknik Analisa Data

Jawaban masing-masing responden pada setiap pertanyaan diberi skor. Sangat puas skor 5, Puas skor 4, Cukup Puas skor 3, Tidak Puas skor 2, Sangat Tidak Puas skor 1. Kemudian data yang dikumpulkan kemudian dianalisis menggunakan rumus persentase sebagai berikut:

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

Keterangan :

P = Persentase

F = Frekuensi tiap kategori

N = Jumlah Sampe

Selanjutnya nilai prosentase dikonversi menjadi nilai kriteria sebagai berikut :

1. Sangat puas : Bila nilai persentase $80\% \leq n \leq 100\%$
2. Puas : Billa nilai persentase $61\% \leq n \leq 80\%$
3. Cukup puas : Bila nilai persentase $41\% \leq n \leq 60\%$
4. Kurang puas : Bila nilai persentase $21\% \leq n \leq 40\%$
5. Sangat tidak puas : Bila nilai persentase $< 20 \%$