

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 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.

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling yaitu sampel diambil berdasarkan ciri atau sifat populasi yang telah diketahui sebelumnya.

3.2 Populasi dan Sampel Penelitian

3.2.1 Populasi

Populasi adalah keseluruhan dari semua variabel subjek atau objek yang memiliki karakter tertentu yang ditetapkan oleh seorang peneliti untuk dipelajari yang kemudian ditarik sebuah kesimpulan (Sugiyono, 2016). Populasi Pada penelitian ini adalah konsumen di IFRS Permata Bunda Malang. Jumlah populasi rata-rata 3956 orang konsumen pada bulan juni sampai November 2018.

3.2.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang dipilih dengan teknik sampling tertentu untuk bisa mewakili atau memenuhi populasi (Sugiyono, 2016). Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* yaitu sampel diambil berdasarkan ciri atau sifat populasi yang telah diketahui sebelumnya (Notoadmojo, 2010)

Kriteria sampel meliputi kriteria inklusi dan kriteria eksklusi, dimana kriteria tersebut menentukan dapat atau tidaknya sampel digunakan. Adapun kriteria inklusi dan eksklusi adalah sebagai berikut:

3.2.2.1 Kriteria Inklusi

Kriteria inklusi adalah dimana subjek penelitian dapat mewakili dalam sampel penelitian yang memenuhi syarat sebagai sampel (Notoatmojo, 2010).

Kriteria inklusi dalam penelitian ini adalah:

1. Konsumen di IFRS permata bunda Malang.
2. Konsumen bisa berkomunikasi membaca dan menulis dengan baik
3. Konsumen Bersedia menjadi responden
4. Konsumen berusia antara 20 – 60 tahun

3.2.2.2 Kriteria Eksklusi

Kriteria eksklusi merupakan kriteria dimana subjek penelitian tidak dapat mewakili sampel karena tidak memenuhi syarat sebagai sampel penelitian (Notoatmojo, 2010). Kriteria eksklusi penelitian ini adalah konsumen yang tidak dapat menyelesaikan pengisian kuisioner.

Pada penelitian ini sampel merupakan konsumen yang datang ke IFRS untuk mengambil obat. Sampel penelitian sebanyak 100 responden yang dihitung berdasarkan rumus slovin berikut:

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

keterangan:

n : jumlah sampel

N : jumlah populasi

e : batas toleransi kesalahan (*error tolerance*)

$$n = \frac{3956}{1 + 3956 \times 0,01} = 99,97 \text{ dibulatkan menjadi } 100 \text{ responden.}$$

3.3 Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi dalam penelitian ini yaitu di instalasi farmasi RS Permata Bunda Malang yang bertempat di jalan Soekarno Hatta no. 75 Malang.

Waktu penelitian saat melakukan visitasi kepada konsumen IFRS Permata Bunda yang dilakukan pada bulan Mei 2019

3.4 Definisi Operasional Variabel

Operasional variabel diperlukan untuk menentukan jenis dan indikator dari variabel-variabel yang terkait dalam penelitian ini. Disamping itu, operasional variabel bertujuan untuk menentukan skala pengukuran dari masing-masing variabel, sehingga pengujian hipotesis dengan menggunakan alat bantu dapat dilakukan dengan tepat (Sugiyono, 2016). Variabel bebas dalam penelitian adalah Kualitas pelayanan, yang diukur dengan lima indikator pelayanan (keandalan, ketanggapan, keyakinan, empati, dan berwujud). Sedangkan variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepuasan konsumen.

Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel

| Variabel | Sub Variabel | Definisi | Alat Ukur | Hasil Ukur | Skala |
|---|---|---|----------------------|---|--------|
| Tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan farmasi | <i>Tangibles</i> (Berwujud) | Sarana atau fasilitas fisik yang dapat langsung dirasakan oleh konsumen | Kuisisioner 1-4 | 1. Sangat puas 2. Puas 3. Cukuppuas 4. Tidak puas 5. Sangat tidak puas | Likert |
| | <i>Reliability</i> (Keandalan) | Kemampuan tenaga farmasi memberikan pelayanan yang memuaskan konsumen. | Kuisisioner 5-8 | 1. Sangat puas 2. Puas 3. Cukup puas 4. Tidak puas 5. Sangat tidak puas | Likert |
| | <i>Responsiveness</i> (Daya tanggap) | Kemampuan tenaga farmasi memberikan pelayanan kepada konsumen dengan cepat dan tepat. | Kuisisioner 9-12 | 1. Sangat puas 2. Puas 3. Cukup puas 4. Tidak puas 5. Sangat tidak puas | Likert |
| | <i>Assurance</i> (Kepastian/ Jaminan) | Kemampuan tenaga farmasi memberikan kepercayaan dan kebenaran atas pelayanan yang diberikan pada konsumen | Kuisisioner 13-15 | 1. Sangat puas 2. Puas 3. Cukup puas 4. Tidak puas 5. Sangat tidak puas | Likert |
| | <i>Emphaty</i> (Empati) | Kemampuan tenaga farmasi membina hubungan, peduli, perhatian, dan memahami kebutuhan konsumen | Kuisisioner 16-19 | 1. Sangat puas 2. Puas 3. Cukup puas 4. Tidak puas 5. Sangat tidak puas | Likert |
| Kepuasan | | Perasaan puas yang dirasakan konsumen terhadap pelayanan farmasi di rumah sakit | Kuisisioner 20-23 | 1. Sangat puas 2. Puas 3. Cukup puas 4. Tidak puas 5. Sangat tidak puas | Likert |

3.5 Instrumen penelitian

Instrumen penelitian menggunakan kuisisioner. Kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2016) Instrumen yang digunakan untuk pengumpulan data adalah kuisisioner tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen.

Teknik analisis data yang digunakan dalam proses penelitian ini adalah:

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). Rumus korelasi:

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

r_{xy} = Koefisien korelasi antara variabel X dan variabel Y

$\sum xy$ = Jumlah perkalian antara variabel x dan Y

$\sum x^2$ = Jumlah dari kuadrat nilai X

$\sum y^2$ = Jumlah dari kuadrat nilai Y

$(\sum x)^2$ = Jumlah nilai X kemudian dikuadratkan

$(\sum y)^2$ = Jumlah nilai Y kemudian dikuadratkan

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 *acronbach* > 0.60

(Sunyoto, 2012). Sedangkan rumus untuk reliabilitas secara statistik dari spearman adalah

$$r_1 = \frac{2r_b}{1+r_b} \text{ (Sugiyono, 2005)}$$

r_1 = Reliabilitas internal seluruh instrumen

r_b = Korelasi *produk moment* belahan pertama dan kedua

3.6 Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan cara yang dilakukan untuk memperoleh data dan mendukung kebutuhan analisis yang diperlukan dalam penelitian (Sugiyono, 2016) Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini mencakup metode observasi, metode kuisisioner/angket, dan metode dokumentasi. Data primer diperoleh dengan membagikan kuisisioner kepada konsumen. Konsumen memiliki karakteristik yang berbeda-beda karakteristik digunakan untuk mengetahui keragaman dari responden berdasarkan jenis kelamin, usia, pekerjaan dan penghasilan per bulan. Data sekunder diperoleh dari hasil rekap kuisisioner.

3.7 Analisis Data

Analisis data adalah penyederhanaan data ke dalam bentuk yang lebih mudah sehingga mempermudah penyusunan dan penagelolaan data (Sugiyono, 2016). Dari data yang dikumpulkan diperoleh jumlah sampel yaitu 100 responden selama 1 bulan.

Tabel 3.2 Skor Kepuasan

| Kategori jawaban | Skor |
|-------------------|------|
| Sangat puas | 5 |
| Puas | 4 |
| Tidak puas | 3 |
| Cukup puas | 2 |
| Sangat tidak puas | 1 |

(Sugiyono, 2016)

Perhitungan skor menggunakan rumus:

$$\frac{\sum A}{\sum B} \times 100\%$$

Keterangan:

$\sum A$ = Skor

$\sum B$ = Nilai total

Dari hasil pemberian skor maka dapat disimpulkan tentang tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan farmasi di RS Permata Bunda Malang dengan menggunakan prosentase sebagai berikut:

Tingkat kepuasan responden secara keseluruhan dapat dilihat dari kriteria tingkat kepuasan pasien, dengan kriteria berikut (Sugiyono, 2013):

1. 0,00 – 0,20 = Sangat Tidak Puas
2. 0,201 – 0,40 = Tidak Puas
3. 0,401 – 0,60 = Cukup Puas
4. 0,601 – 0,80 = Puas
5. 0,801 – 1,00 = Sangat Puas

Analisis skor tingkat kepuasan pada penelitian ini menggunakan format jawaban Skala Likert, yang memungkinkan pasien menjawab dalam berbagai tingkatan (1 – 5) dimana setiap jawaban diberi bobot nilai dengan ketentuan sebagai berikut (Sugiyono, 2013):

1. Skor 5 bila jawaban “sangat puas”
2. Skor 4 bila jawaban “puas”
3. Skor 3 bila jawaban “cukup puas”
4. Skor 2 bila jawaban “tidak puas”
5. Skor 1 bila jawaban “sangat tidak puas”

Tahap analisa data adalah sebagai berikut:

3.7.1 Tabulasi

Yang termasuk ke dalam kegiatan tabulasi antara lain:

1. Memberikan skor (*scoring*) terhadap item-item yang perlu diberi skor.
Misalnya tes, angket berbentuk pilihan ganda, rating scale, dan sebagainya.
2. Memberikan kode-kode terhadap item-item yang perlu diberi skor.
3. Mengubah jenis data, disesuaikan dan dimodifikasi dengan teknik analisis yang akan digunakan.
4. Memberikan kode (*coding*) dalam hubungan dalam pengolahan data jika akan menggunakan komputer.

3.7.2 Persentase

Data yang dikumpulkan kemudian dibuat dalam bentuk tabulasi dan dianalisis menggunakan rumus persentase sebagai berikut:

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

Keterangan:

P = Persentase

F = Frekuensi tiap kategori

N = Jumlah Sampel

Serta dibuat pembahasan dan kesimpulan (Sugiyono, 2013)

3.7.3 Analisa Regresi linear Berganda

Analisa Regresi Linear berganda digunakan untuk mengetahui seberapa besar hubungan dari variabel bebas secara bersama-sama dengan variabel terikat. Untuk menguji signifikansi koefisien korelasi dengan menggunakan uji F pada tabel anova (Ashari, 2005). Variabel bebas dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan sedangkan untuk variabel terikat adalah kepuasan konsumen. Dengan demikian persamaan regresi yang akan digunakan adalah:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + \epsilon$$

Keterangan:

| | |
|--|--------------------------------|
| Y | = Variabel kepuasan konsumen |
| X ₁ | = Variabel fisik |
| X ₂ | = Variabel kehandalan |
| X ₃ | = Variabel ketanggapan |
| X ₄ | = Variabel jaminan kepercayaan |
| X ₅ | = Variabel empati |
| a | = Konstanta |
| b ₁ , b ₂ , b ₃ , b ₄ , b ₅ | = Koefisien regresi |
| € | = Error |

3.7.4 Uji t

Uji t digunakan untuk menguji signifikansi pengaruh masing-masing variabel independen (kualitas pelayanan) terhadap variabel dependen (kepuasan konsumen) secara parsial dengan tahapan sebagai berikut:

1. Menentukan H_0 dan H_a

$H_0: \beta=0$, berarti tidak ada pengaruh antara kualitas pelayanan farmasi terhadap kepuasan pasien di rumah sakit permata bunda Malang.

$H_a: \beta \neq 0$, berarti ada pengaruh ada pengaruh antara kualitas pelayanan farmasi terhadap kepuasan pasien di rumah sakit permata bunda Malang.

2. Tingkat signifikansi (α) = 5% = 0,05 , variabel bebas (k) = 2

3. Nilai $t_{\text{tabel}} = t (2 \alpha ; n-k-1)$

4. Nilai t_{hitung}

$$T_{\text{hitung}} = \frac{b - \beta}{Sb}$$

Keterangan:

b = Koefisien regresi

β = nilainya 0

Sb = Koefisien regresi standar error

5. Keputusan

H_0 diterima apabila $-t_{\text{tabel}} \leq t_{\text{hitung}} < t_{\text{tabel}}$ Hal ini berarti ada pengaruh antara kualitas pelayanan farmasi terhadap kepuasan pasien di rumah sakit permata bunda Malang.

H_0 ditolak apabila $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ atau $t_{\text{hitung}} < -t_{\text{tabel}}$ Hal ini berarti tidak ada pengaruh antara kualitas pelayanan farmasi terhadap kepuasan pasien di rumah sakit Permata Bunda Malang.

3.7.5 Uji F (Uji Koefisien Regresi Secara Simultan)

Langkah-langkah uji F ini adalah:

1. Menentukan H_0 dan H_a

$H_0: \beta_1 = \beta_2 = \beta_3 = \beta_4 = \beta_5 = 0$, berarti tidak ada pengaruh antara kualitas pelayanan farmasi terhadap kepuasan pasien di rumah sakit permata bunda Malang.

$H_a: \beta_1 \neq \beta_2 \neq \beta_3 \neq \beta_4 \neq \beta_5 \neq 0$, berarti terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan farmasi terhadap kepuasan pasien di rumah sakit permata bunda Malang.

2. Nilai signifikansi (α) = 5% = 0.05, banyaknya variabel bebas (k) = 2 c.

3. Menentukan nilai F_{tabel}

$$F_{\text{tabel}} = 0.05; (k) (n-k-1)$$

4. Menghitung nilai F_{hitung}

$$F_{\text{hitung}} = \frac{\frac{SSR}{k}}{\frac{SSE}{n-1-k}}$$

Keterangan:

SSR = Sum of Squares Regression

SSE = Sum of Squares Residual

k = banyaknya variabel bebas

n = banyaknya sampel

5. Keputusan

H_0 diterima apabila $F_{\text{hitung}} \leq F_{\text{tabel}}$ berarti tidak ada pengaruh kualitas pelayanan farmasi terhadap kepuasan pasien.

H_0 ditolak apabila $F_{\text{hitung}} > F_{\text{tabel}}$ berarti ada pengaruh kualitas pelayanan farmasi terhadap kepuasan pasien.

3.7.6 Uji R²

$$R^2 = \frac{\sum(\hat{y} - y)^2}{\sum(\hat{y} - \bar{y})^2}$$

Keterangan:

R² = Koefisien determinasi

\hat{Y} = Estimasi nilai Y

\bar{Y} = Nilai rata-rata Y

Y_i = Nilai variabel Y ke i

Uji koefisien determinan (R²) digunakan untuk mengetahui besarnya prosentasi pengaruh dari seluruh variabel bebas terhadap variabel terikat.