

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Rancangan Penelitian

Dalam bagian ini akan diuraikan mengenai metode atau cara yang digunakan dalam penelitian. Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang memuat gambaran mengenai situasi atau kejadian sehingga metode ini berkehendak mengadakan akumulasi data dasar belaka untuk membuat prediksi serta mendapatkan makna dan kesesuaian dari suatu masalah yang dipecahkan. Adapun ciri-ciri dari penelitian ini adalah bersifat menyajikan gambaran keadaan yang dapat mengajukan hipotesis atau tidak, merancang cara pendekatannya, mengumpulkan data dan membuat laporan. Dengan melihat ciri-ciri dari penelitian deskriptif ini, maka penelitian kepuasan pasien terhadap pelayanan apotek di apotek kepanjen farma dapat dilakukan.

Adapun jenis penelitian yang dilakukan adalah metode survei. Metode survei adalah penelitian yang diadakan untuk memperoleh fakta-fakta dari gejala-gejala yang ada dan mencari keterangan secara faktual.

Penelitian ini meliputi tahap persiapan, tahap pelaksanaan dan tahap akhir. Tahap persiapan meliputi kegiatan membuat pertanyaan dan menentukan lokasi penelitian. Tahap pelaksanaan meliputi penyebaran angket dan menganalisis data. Tahap akhir penelitian meliputi penyimpulan terhadap hasil analisis dan penyusunan laporan.

3.2 Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang membeli obat di Apotek Kepanjen Farma. Sedangkan sampel dalam penelitian adalah pasien yang datang ke apotek yang diberi kuesioner atau angket sebanyak 90 responden dalam 1 bulan yaitu pada tanggal 1 April - 30 April 2019.

Populasi data pasien di Apotek Kepanjen Farma sebanyak 900 responden dalam 1 bulan. Untuk menentukan jumlah sampel dalam proses penelitian berdasarkan teori Isac dan Michael dalam Sugiono (2007 : 79) untuk tingkat kesalahan 1%. 5% dan 10%.

Dalam penentuan sampel dari populasi tersebut digunakan Metode *Simple Random Sampling*, yaitu setiap anggota atau unit dari populasi mempunyai kesempatan yang sama untuk diseleksi sebagai sampel. Untuk mencapai sampel ini, setiap elemen diambil secara acak (Notoatmodjo, 2005).

Untuk keperluan penelitian ini, peneliti menggunakan rumus *Taro Yamane* untuk menentukan sampel (Riduwan, 2004 : 65) sebagai berikut :

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

dimana :

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

d² = Presisi yang ditetapkan

$$n = \frac{N}{N \cdot d^2 + 1} = \frac{900}{(900)(0,1)^2 + 1} = \frac{900}{10} = 90 \text{ responden}$$

Jadi, minimal besar sampel yang diperlukan pada bulan April 2019 adalah 90. Pada penelitian ini diambil responden sejumlah 100 responden yang memenuhi kriteria inklusi.

Agar karakteristik sampel tidak menyimpang dari populasi, maka sebelum dilakukan pengambilan sampel perlu ditentukan kriteria inklusi dan kriteria eksklusi (Nursalam. 2011).

Kriteria inklusi adalah kriteria atau ciri-ciri yang perlu dipenuhi oleh setiap anggota populasi yang dapat diambil sebagai sampel. Adapun kriteria inklusi dari sampel yaitu :

1. Konsumen yang membeli obat pada bulan April 2019 di Apotek
2. Konsumen yang bersedia mengikuti penelitian
3. Bisa membaca dan menulis
4. Konsumen yang berusia ≥ 17 tahun
5. Sehat jasmani dan rohani
6. Kunjungan konsumen ke apotek min 2 kali dalam 1 bulan April

Kriteria eksklusi adalah ciri-ciri anggota populasi yang tidak dapat disebut sebagai sampel. Adapun kriteria eksklusi dari sampel yaitu konsumen yang tidak dapat menyelesaikan pengisian kuesioner yang diberikan

3.3 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Apotek Kepanjen Farma Jl. A.Yani No.5 Kepanjen Malang pada tanggal 1 April 2019 - 30 April 2019.

3.4 Definisi Operasional Variabel

Sebelum melakukan pengolahan dan analisis data perlu menentukan variabel dan mendefinisikan operasional variabel terlebih dahulu. Berikut macam-macam variabel yang akan di teliti :

Tabel 3.1 Variabel Penelitian

Variabel	Sub Variabel	Definisi Operasional Variabel	Alat Ukur	Hasil Ukur	Skala Ukur
Variabel Bebas: Kepuasan pasien terhadap pelayanan apotek	Komunikasi, Informasi dan Edukasi	Informasi yang diberikan terkait obat antara lain nama obat, indikasi obat, dosis, cara penggunaan, interaksi obat, efek samping obat, cara penyimpanan obat dan lain-lain.	Kuesioner Pertanyaan No. 1-9	Sangat puas: 5 Puas : 4 Cukup Puas : 3 Tidak Puas : 2 Sangat TidakPuas : 1	Ordinal
	Sarana dan prasarana	Bagian dari suatu bangunan instalasi itu sendiri, seperti letak instalasi farmasi dan keadaan ruang tunggu. Prasarana instalasi farmasi merupakan bagian yang membuat sarana instalasi farmasi yang ada bisa berfungsi sesuai dengan tujuan yang diharapkan seperti adanya kursi yang nyaman dan tertata rapi	Kuesioner Pertanyaan No. 10-13	Sangat puas: 5 Puas : 4 Cukup Puas : 3 Tidak Puas : 2 Sangat TidakPuas : 1	Ordinal
	Kenyamanan Apotek	Suatu kondisi perasaan seseorang yang merasa nyaman berdasarkan persepsi masing-masing individu.	Kuesioner Pertanyaan No. 14-16	Sangat puas: 5 Puas : 4 Cukup Puas : 3 Tidak Puas : 2 Sangat TidakPuas : 1	Ordinal

Lanjutan Tabel 3.1

Variabel	Sub Variabel	Definisi Operasional Variabel	Alat Ukur	Hasil Ukur	Skala Ukur
	Harga obat apotek	Patokan harga yang ditetapkan oleh apotek dalam mencapai target apotek.	Kuesioner Pertanyaan No. 17	Sangat puas: 5 Puas : 4 Cukup Puas : 3 Tidak Puas : 2 Sangat TidakPuas :1	Ordinal
	Kecepatan pelayanan	Suatu kemampuan pelayanan untuk mencapai target secara cepat sesuai waktu yang ditentukan.	Kuesioner Pertanyaan No. 18	Sangat puas: 5 Puas : 4 Cukup Puas : 3 Tidak Puas : 2 Sangat TidakPuas :1	Ordinal
	Kelengkapan obat	Kelengkapan obat merupakan adanya ketersediaan obat lengkap yang ada di apotek	Kuesioner Pertanyaan No. 19	Sangat puas: 5 Puas : 4 Cukup Puas : 3 Tidak Puas : 2 Sangat TidakPuas :1	Ordinal

3.5 Instrumen Penelitian

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner atau angket.

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan instrument penelitian yang kuesioner atau yang biasa disebut angket. Angket dapat

didefinisikan sebagai daftar pertanyaan yang sudah tersusun dengan baik, sehingga responden tinggal memberikan jawaban atau dengan memberikan tanda-tanda tertentu sebagai alternatif jawaban pilihan.

Tujuan pokok pemilihan angket ini adalah untuk memperoleh informasi yang relevan dengan tujuan penelitian ini. Adapun teknik dan langkah (prosedur) yang digunakan dalam mengumpulkan data adalah sebagai berikut :

1. Penyebaran angket pada lokasi penelitian yaitu pada apotek kepanjen farma dengan pemilihan responden secara acak.
2. Mengumpulkan kembali angket yang telah diisi.
3. Semua jawaban yang sudah di terima kembali segera di cek kelengkapan jawabannya.
4. Mempertimbangkan jawaban-jawaban yang kurang lengkap ataupun yang belum jelas yakni apakah dengan kekurang lengkapan dan kekurang jelasan jawaban itu telah di anggap valid.
5. Jika data yang masuk sudah cukup lengkap dan persiapan analisis telah cukup baik dan benar maka analisis segera dilaksanakan.

Selain itu juga dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas untuk melihat pengukuran penelitian agar lebih valid.

3.5.1 Uji Validitas

Uji validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan bahwa variabel yang diukur memang benar-benar variabel yang akan diteliti oleh peneliti (Cooper dan Schindler, dalam Zulganef, 2006)

Untuk melakukan uji validitas menggunakan program SPSS. Teknik pengujian yang sering digunakan para peneliti untuk uji validitas adalah

menggunakan korelasi Bivariate Pearson (Produk Momen Pearson). Analisis ini dengan cara mengkorelasikan masing-masing skor item dengan skor total. Skor total adalah penjumlahan dari keseluruhan item. Item-item pertanyaan yang berkorelasi signifikan dengan skor total menunjukkan item-item tersebut mampu memberikan dukungan dalam mengungkap apa yang ingin diungkap à Valid. Jika $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ (uji 2 sisi dengan sig. 0,05) maka instrumen atau item-item pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid).

Langkah-langkah dalam pengujian validitas ini yaitu :

1. Buat skor total masing-masing variabel(Tabel perhitungan skor)
2. Klik Analyze ->Correlate->Bivariate(Gambar/Output SPSS)
3. Masukkan seluruh item variabel x ke Variabels
4. Cek list Pearson ; Two Tailed ; Flag
5. Klik Ok

3.5.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas tidak sama dengan uji validitas. Uji reliabilitas adalah sejauh mana pengukuran dari suatu tes tetap konsisten setelah dilakukan berulang-ulang terhadap subyek dan dalam kondisi yang sama.

Suatu variabel dikatakan reliable jika nilai *Cronbach Alpha* $\geq 0,6$ (Ghozali, 2007). Reliabilitas konsistensi internal adalah suatu pendekatan untuk menaksir konsistensi internal dari kumpulan item, dimana beberapa item dijumlahkan untuk menghasilkan skor total untuk skala.

Pengujian reliabilitas instrumen dengan menggunakan rumus *Alpha Cronbach* karena instrumen penelitian ini berbentuk angket.

Rumus *Alpha Cronbach* sebagai berikut :

$$r_{11} = \left(\frac{n}{n-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \alpha_i^2}{\alpha_t^2} \right)$$

Keterangan :

r_{11} = Reliabilitas yang dicari

n = Jumlah item pertanyaan yang diuji

$\sum \alpha_i^2$ = Jumlah varians skor tiap-tiap item

α_t^2 = Varians total

Langkah pengujian reliabilitas dengan SPSS :

1. Klik Analyze -> Scale -> Reliability Analysis
2. Masukkan seluruh item variabel X ke Items
3. Pastikan pada model terpilih Alpha
4. Klik Ok

3.7 Analisis Data

Dari data 90 responden yang diambil sebagai sampel penelitian, kemudian dilakukan analisis data. Teknik yang digunakan adalah analisis kuantitatif, yaitu pengujian bertitik tolak dari data yang terkumpul kemudian disimpulkan.

Penelitian kuesioner menggunakan skala Likert yaitu suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam angket dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survey dengan melakukan skoring terhadap masing-masing jawaban konsumen 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

Interpretasi	Persentase
Sangat Puas	80%-100%
Puas	60%-79,99%
Cukup Puas	40%-59,99%
Tidak Puas	20%-39,99%
Sangat Tidak Puas	0%-19,99%