

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Rancangan Penelitian

Metode penelitian memegang peranan penting dalam suatu penelitian, maka dari itu penggunaan metode penelitian harus tepat dan sesuai. Dalam penelitian ini metode paling tepat yaitu menggunakan metode penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif adalah suatu metode penelitian yang dilakukan dengan tujuan utama untuk membuat gambaran atau deskriptif tentang keadaan secara objektif (Notoatmodjo, 2005). Dalam penelitian ini khususnya adalah untuk melihat kepuasan konsumen terhadap pelayanan pemberian informasi obat.

Rancangan dalam penelitian ini meliputi tahap persiapan, tahap pelaksanaan, dan tahap akhir. Tahap persiapan dimulai dengan menentukan variabel, lokasi penelitian, waktu penelitian, penentuan sampel, kemudian menentukan metode penelitian. Pada penelitian ini data yang digunakan yaitu berupa kuisisioner yang akan diisi oleh konsumen. Pada tahap pelaksanaan dimulai dari pembagian kuisisioner, dan pengolahan data. Kemudian pada tahap akhir penelitian dilakukan analisa data apakah banyak yang puas atau tidak puas atas pelayanan pemberian informasi obat yang diperoleh oleh konsumen di Apotek 5S kota Malang.

3.2 Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2010). Populasi dalam penelitian ini adalah semua konsumen yang menerima pelayanan pemberian informasi obat Apotek 5S kota Malang.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi (Sugiyono, 2010). Sampel dalam penelitian ini diambil dari populasi rata-rata perbulan konsumen yang menerima pemberian informasi obat di Apotek 5S pada tanggal 1 Januari 2019 sampai 31 Januari 2019 sejumlah 900 responden.

Berdasarkan Rumus slovin untuk menentukan sampel (sugiyono, 2011) :

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Dimana :

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

e² = presisi yang ditetapkan

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

Kriteria inklusi pada penelitian ini adalah bersedia menjadi responden dan konsumen yang menerima pelayanan pemberian informasi obat. Sedangkan kriteria eksklusi adalah kriteria dimana subyek penelitian tidak dapat mewakili sampel karena tidak memenuhi syarat sebagai sampel penelitian (Nursalam, 2008).

Kriteria inklusi adalah karakteristik umum subyek penelitian dari suatu populasi dan target yang terjangkau yang akan diteliti (Nursalam, 2003). Kriteria inklusi dari penelitian ini adalah :

1. Konsumen yang bisa baca tulis
2. Konsumen yang bersedia menjadi responden
3. Konsumen yang tidak sedang mengalami gangguan fungsi kesadaran
4. Konsumen yang berusia minimal 20 tahun

Kriteria Eksklusi adalah menghilangkan atau mengeluarkan subyek yang tidak memenuhi kriteria inklusi. Kriteria dari penelitian ini adalah :

1. Konsumen yang tidak bisa baca tulis
2. Konsumen yang tidak bersedia menjadi responden
3. Konsumen yang mengalami gangguan fungsi kesadaran
4. Konsumen yang berusia dibawah 20 tahun

3.2.1 Teknik Pengambilan Sampel

Teknik yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan Non Random (Non Probability) dengan menggunakan metode *Accidental Sampling* menurut Sugiyono (2009) adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu konsumen yang secara kebetulan / incidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data. Sehingga sampel pada penelitian ini adalah pengunjung apotek yang kebetulan datang pada bulan April 2019.

3.3 Waktu dan Lokasi Penelitian

3.3.1 Lokasi

Lokasi Penelitian ini dilakukan di Apotek 5S yang terletak di Jalan Raya Kepuh No. 17 Kota Malang.

3.3.2 Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada 1 April 2019 hingga 30 April 2019

3.4 Definisi Operasional Variable

Variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2010). Variabel penelitian dalam penelitian ini adalah tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan pemberian informasi obat.

Definisi operasional variable penelitian merupakan penjelasan dari masing-masing variabel yang digunakan dalam penelitian terhadap indikator-indikator yang membentuknya. Definisi operasional penelitian ini dapat dilihat pada table berikut ini.

Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel

Variabel	Sub Variabel	Definisi Operasional variabel	Instrumen Alat ukur	Hasil Ukur	Skala Ukur
Tingkat kepuasan konsumen	<i>Tangibles</i> (bukti langsung)	Pengukuran derajat kepuasan konsumen berdasarkan kondisi fisik, fasilitas, dan penampilan pekerja sarana dan fasilitas yang dapat langsung dirasakan oleh konsumen, dalam pelayanan	Kuesioner nomor 1- 2	80%-100% : Sangat puas 60%-< 80% : Puas 40%-< 60% : Kurang puas 20%< 40% : Tidak puas 0%-< 20% : Sangat tidak Puas	Ordinal
Tingkat kepuasan konsumen	<i>Reliability</i> (kehandalan)	Kemampuan memberikan pelayanan yang memuaskan konsumen, dalam pelayanan adalah pemberian informasi obat oleh petugas apotek.	Kuesioner nomor 3-6	80%-100% : Sangat puas 60%-< 80% : Puas 40%-< 60% : Kurang puas 20%< 40% : Tidak puas 0%-< 20% : Sangat tidak Puas	Ordinal
Tingkat kepuasan konsumen	<i>Responsiveness</i> (ketanggapan)	Kemampuan petugas apotek memberikan pelayanan kepada konsumen dengan cepat dan tanggap. Kepuasan terjadi apabila apa yang menjadi kebutuhan, keinginan, atau harapan dapat terpenuhi.	Kuesioner nomor 7-9	80%-100% : Sangat puas 60%-< 80% : Puas 40%-< 60% : Kurang puas 20%< 40% : Tidak puas 0%-< 20% : Sangat tidak Puas	Ordinal

Variabel	Sub Variabel	Definisi Operasional variabel	Instrumen Alat ukur	Hasil Ukur	Skala Ukur
Tingkat kepuasan konsumen	<i>Assurance</i> (jaminan)	Kemampuan memberikan kepercayaan dan kebenaran atas pelayanan yang diberikan kepada konsumen	Kuesioner nomor 10-11	80%-100% : Sangat puas 60%-< 80% : Puas 40%-< 60% : Kurang puas 20%< 40% : Tidak puas 0%-< 20% : Sangat tidak Puas	Ordinal
Tingkat kepuasan konsumen	<i>Empathy</i> (empati)	Kemampuan membina hubungan, perhatian, dan memahami kebutuhan konsumen	Kuesioner nomor 12-14	80%-100% : Sangat puas 60%-< 80% : Puas 40%-< 60% : Kurang puas 20%< 40% : Tidak puas 0%-< 20% : Sangat tidak Puas	Ordinal

3.5 Instrumen Penelitian

Instrumen adalah alat yang digunakan untuk mendapatkan informasi tentang karakteristik variabel yang melekat pada unit pengamatan dengan cara sistematis (Aziz Alimul, 2007).

Alat ukur yang peneliti gunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan informasi obat adalah kuesioner. Kuisisioner merupakan alat ukur berupa angket atau kuisisioner dengan sejumlah pertanyaan.

Kuisisioner Sebelum digunakan dilakukan uji validitas dan reabilitas maka dilakukan penyebaran kuisisioner kepada 20 orang responden yang memiliki kriteria sama dengan sampel tetapi bukan responden penelitian.

3.5.1 Uji Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan sesuatu instrumen (Arikunto, 2002). Sebuah instrumen dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan dan dapat mengungkap data dari variabel yang diteliti secara tepat. Tinggi rendahnya validitas instrumen menunjukkan sejauh mana data yang terkumpul tidak menyimpang dari gambaran tentang validitas yang dimaksud.

Cara yang dipakai dalam menguji tingkat validitas adalah dengan variabel internal, yaitu menguji apakah terdapat kesesuaian antara bagian instrumen secara keseluruhan. Untuk mengukurnya menggunakan analisis butir. Pengukuran pada analisis butir yaitu dengan cara skor-skor yang ada kemudian dikorelasikan dengan menggunakan Rumus korelasi product moment (Bivariate Pearson) yang dikemukakan oleh Pearson dalam Arikunto, (2002), teknik pengujian dengan SPSS, sebagai berikut :

Rumus :

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

Keterangan :

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

N = jumlah responden

$\sum X$ = jumlah skor butir soal

$\sum Y$ = jumlah skor total soal

$\sum X^2$ = jumlah skor kuadrat butir soal

$\sum Y^2$ = jumlah skor total kuadrat butir soal

(Suharsimi Arikunto, 2002)

Nilai r hitung dicocokkan dengan r tabel product moment pada taraf signifikan 5%. Jika r hitung lebih besar dari r tabel 5%. Maka butir soal tersebut valid.

3.5.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah sesuatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik (Arikunto, 2002). Pada penelitian ini untuk mencari reliabilitas instrumen menggunakan rumus alpha α , karena instrumen dalam penelitian ini berbentuk angket atau daftar pertanyaan yang skornya merupakan rentangan antara 1-5 dan uji validitas menggunakan item total, dimana untuk mencari reliabilitas instrumen yang skornya bukan 1 dan 0, misalnya angket atau soal bentuk uraian maka menggunakan rumus alpha α .

Reliabilitas adalah sejauh mana hasil suatu pengukuran dapat dipercaya, maksudnya apabila dalam beberapa pelaksanaan pengukuran terhadap kelompok yang sama diperoleh hasil yang relatif sama (Syaifuddin Azwar, 2000). Dalam penelitian ini, uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan teknik Formula Alpha Cronbach dan dengan menggunakan program SPSS.

Rumus :

$$a = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum S^2_j}{S^2_x} \right)$$

Keterangan :

a = koefisien reliabilitas instrument (total tes)

k = banyaknya butir pertanyaan yang sah

S_j = jumlah varian butir

S_x = Jumlah varian skor total

Perhitungan uji reliabilitas skala diterima, jika hasil perhitungan $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ 5%.

3.6 Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah suatu proses pendekatan kepada subjek dan proses pengumpulan karakteristik subjek yang diperlukan dalam suatu penelitian (Nursalem, 2008).

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dengan menggunakan metode survey, yaitu metode pengumpulan data yang menggunakan kuisisioner atau wawancara untuk mendapatkan data berupa tanggapan atau responden dari sampel yaitu data yang dikumpulkan sesaat atau data diperoleh saat ini juga (Suyanto, 2009).

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode pengumpulan data:

1. Kuisisioner

Pada penelitian ini, peneliti membagikan kuisisioner yang kemudian diisi oleh 90 responden yang sudah ditetapkan sesuai dengan kriteria inklusi.

2. Observasi atau pengamatan

Pada penelitian ini, peneliti melakukan observasi atau pengamatan kepada konsumen yang ada di Apotek 5S

3. Wawancara

Pada penelitian ini, peneliti melakukan wawancara kepada konsumen untuk mengetahui kesediaan menjadi responden.

4. Dokumentasi

Pada penelitian ini, peneliti melakukan dokumentasi yaitu dengan cara mengambil gambar pada saat melakukan penelitian.

Setelah data yang diperlukan dimaksud terkumpul, maka langkah selanjutnya adalah mengadakan pengolahan dan analisa data sehingga data yang didapat, dapat menjelaskan sendiri tentang hasil penelitian ini.

3.7 Analisis Data

Analisa data berupa kegiatan untuk memaparkan data, sehingga dapat diperoleh suatu kebenaran atau ketidakbenaran. Analisa data dalam penelitian ini adalah analisa deskriptif, dimana data yang disajikan dalam bentuk lembar kuisisioner. Instrumen adalah alat yang digunakan peneliti untuk memperoleh data Instrumen yang dikembangkan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan angket / kuesioner. Angket / kuesioner berupa daftar pertanyaan yang terdiri pertanyaan. Kuesioner merupakan alat ukur berupa angket atau kuesioner dengan sejumlah pertanyaan (Hidayat, 2008)

Analisa dilakukan terhadap tiap variabel dari hasil penelitian. Pada umumnya dalam analisa ini hanya menghasilkan distribusi dan prosentase dari tiap variabel. Analisa data merupakan kegiatan untuk memapar data, sehingga dapat diperoleh suatu kebenaran atau ketidakbenaran. Tehnik analisis data yang digunakan pada penelitian deskriptif, dimana data yang disajikan dalam bentuk lembar kuisisioner.

Kuisisioner terdiri atas 14 pertanyaan, jawaban diberi skor dengan skala nominal, sangat puas 5, puas 4, cukup puas 3, tidak puas 2, sangat tidak puas 1.

Perhitungan skor menggunakan rumus (Sugiyono, 2012) :

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

Keterangan :

P = Prosentase yang didapat

N = Skor tertinggi atau maksimal

n = Skor yang didapat

Dari hasil pemberian skor maka dapat diperoleh gambaran tentang tingkat kepuasan konsumen di Apotek 5S Kota Malang terhadap pelayanan pemberian informasi obat dengan menggunakan kategori sebagai berikut :

80%-100% : Sangat puas

60%-< 80% :Puas

40%-< 60% : Kurang puas

20%< 40% : Tidak puas

0%-< 20% :Sangat tidak Puas