

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Rancangan Penelitian**

Penelitian ini merupakan penelitian observasional yang dilakukan dengan menggunakan metode survei yang merupakan studi deskriptif. Penelitian ini dilakukan di apotek yang berada di wilayah kabupaten probolinggo dengan memberikan kuesioner terhadap pasien yang berkunjung di apotek tersebut secara *cross sectional*. Variabel dalam penelitian ini adalah tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan obat di apotek.

#### **3.2 Populasi Dan Sempel**

##### **3.2.1 Populasi**

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen yang mendapatkan pelayanan farmasi di apotek Abdul Salam.

##### **3.2.2 Sampel**

Sampel dalam penelitian ini diambil dari konsumen yang membeli obat dengan resep di Apotek Abdul Salam Probolinggo dan yang memenuhi kriteria inklusi ,jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini ditentukan melalui perhitungan jumlah populasi. Pengambilan sampel menggunakan rumus slovin sebagai berikut :

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

$$n = \frac{300}{1+300.(0,1)^2}$$

$$n = \frac{300}{3,01}$$

$$n = 99,66 \text{ sampel} = 100 \text{ sampel}$$

### **3.2.3 Kriteria Inklusi dan Kriteria Ekslusi**

#### **3.2.3.1 Kriteria Inklusi**

Kriteria inklusi sampel sebagai berikut :

1. Bersedia untuk menjadi responden
2. Berusia diatas 18 – 50 tahun
3. Dapat menulis dan berkomunikasi dengan baik

#### **3.2.3.2 Kriteria Ekslusi**

1. Responden yang memiliki keterbatasan berkomunikasi
2. Responden yang tidak bersedia

### **3.3 Teknik Sampling**

Pengambilan sampel pada penelitian ini berdasarkan teknik *accidental sampling*. Teknik ini didasarkan pada pengambilan sampel yang dilakukan dengan mengambil sampel yang kebetulan ada pada saat sedang melakukan penelitian (Sani, 2016).

### **3.4 Lokasi dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Apotek Abdul Salam Kabupaten Probolinggo. Waktu penelitian ini mulai dilakukan pada bulan Februari 2018 sampai Mei 2018.

### **3.5 Instrumen Penelitian**

Instrumen penelitian adalah alat-alat yang akan digunakan untuk mengumpulkan data (Notoatmodjo,2010). Adapun instrument yang dilakukan dalam penelitian ini adalah angket. Angket adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang pribadinya atau hal-hal yang ia ketahui (Arikunto,2002:128).

### 3.6 Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional adalah berdasarkan karakteristik yang diamati dari sesuatu yang didefinisikan. Definisi operasional dalam penelitian ini sebagai berikut:

**Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel**

Variabel	Sub variabel	Definisi variabel	Alat ukur	Skala
5 dimensi kualitas pelayanan	Dimensi berwujud ( <i>Tangible</i> )	<i>Tangible</i> adalah fasilitas fisik peralatan dan penampilan dari personil	Kuisisioner D ( 1- 4 )	Ordinal
	Dimensi kepedulian ( <i>Empathy</i> )	<i>Empathy</i> adalah syarat untuk peduli memberi perhatian bagi pelanggan	Kuisisioner C ( 1-3)	Ordinal
	Dimensi keandalan ( <i>Reability</i> )	<i>Reliability</i> adalah kemampuan untuk melakukan pelayanan yang dijanjikan	Kuisisioner A (1-3)	Ordinal
	<i>Ketanggapan (Responsivees)</i>	<i>Responsiveness</i> adalah kesediaan untuk membantu konsumen dan menyediakan layanan yang dijanjikan	Kuisisioner B (1-3)	Ordinal
	Dimensi Jaminan (Assurance)	<i>Assurance</i> adalah pengetahuan dan perilaku karyawan serta kemampuan menginspirasi kepercayaan dan keyakinan pelanggan	Kuisisioner E (1-2)	Ordinal

### 3.6 Pengumpulan Data

Prosedur kerja yang dilakukan dalam pengumpulan data :

1. Penyebaran angket di Apotek Abdul salam Kabupaten Probolinggo
2. Pengisian Angket

3. Pengambilan angket dan penyeleksian terhadap angket yang tidak memenuhi kriteria ,misalnya rusak,kosong atau tidak terbaca
4. Pemberiian skor dan analisi data
5. Pengambilan kesimpulan

Adapun angket yang dipilih dalam pengumpulan data untuk memperoleh informasi yang relevan sesuai dengan tujuan penelitian dengan tingkat reliabilitas dan validitas setinggi mungkin . selain itu angket dapat mempermudah dalam pengumpulan data sehingga dalam waktu yang singkat dapat diperoleh data yang memenuhi kiteria untuk dianalisis.

### **3.7 Analisis Data**

Data yang dikumpulkan kemudian dibuat dalam bentuk tabulasi dan dianalisis menggunakan rumus persentase. 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: skor 5 bila jawaban “sangat puas”, skor 4 bila jawaban “puas”, skor 3 bila jawaban “cukup puas”, skor 2 bila jawaban “kurang puas”, dan skor 1 bila jawaban “tidak puas”.

Data sampel atau populasi sebagaimana adanya, tanpa melakukan analisis dan membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum Data dari angket dalam penelitian ini merupakan data kuantitatif yang akan dianalisis secara deskriptif persentase dengan langkah - langkah menurut Ridwan (2004:71-95) sebagai berikut

1. Menghitung nilai responden dan masing - masing aspek atau sub variabel.
2. Merekap nilai.
3. Menghitung nilai rata-rata.

4. Menghitung persentase dengan rumus :

Persentase tingkat kepuasan berdasarkan skor rata – rata responden :

$$P = \frac{\text{Skor rata – rata}}{\text{Skor maksimal}} \times 100$$

Hasil presentasi dibagi menjadi 4 kriteria, yaitu :

1. Tidak puas : 0% - 20%
2. Kurang puas : 21% - 50%
3. Cukup puas : 51% - 70%
- Sangat puas : 71% - 100%