

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Rancangan Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif adalah penelitian yang dimaksudkan untuk menyelidiki keadaan, kondisi atau hal-hal lain yang sudah disebutkan, yang hasilnya dipaparkan dalam bentuk laporan penelitian (Arikunto, 2013). Rancangan penelitian ini meliputi tiga tahap yaitu tahap persiapan yaitu menentukan lokasi penelitian, populasi, dan sampel yang akan digunakan dalam penelitian, menyusun daftar pertanyaan (kuesioner). Tahap pelaksanaan kegiatan yaitu kegiatan mengedarkan kuesioner dan pengumpulan data. Tahap akhir yaitu menganalisis data, menarik kesimpulan, dan hasil penelitian.

#### **3.2 Populasi dan Sampel Penelitian**

##### **3.2.1 Populasi**

Populasi adalah setiap subjek yang memenuhi kriteria yang telah diterapkan (Nursalam, 2003). Populasi penelitian ini rata-rata 10.365/bulan kunjungan konsumen ke Instalasi Farmasi Rumah Sakit Ibu dan Anak Haji pada bulan Juli-Desember 2018. Perhitungannya sebagai berikut :

$$\frac{10.365}{6} = 1.728$$

Jadi rata-rata populasi pada Juli-Desember 2018 berjumlah 1.728/bulan.

##### **3.2.2 Sampel**

Sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti (Nursalam, 2003)

Pengambilan sampel menggunakan rumus *Slovin* (rumus atau formula untuk menghitung jumlah sampel minimal apabila perilaku dari sebuah populasi tidak diketahui secara pasti) :

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

Jadi

$$n = \frac{1.728}{1 + 1.728 \times 0.1^2} = 94,52 \text{ dibulatkan menjadi } 95$$

Jadi sampel yang akan diambil berjumlah 95 orang

Keterangan :

n : jumlah sampel minimal

N : jumlah populasi

e : besar sampel minimal berdasarkan tingkat kesalahan (1%-10%) yang digunakan 10%

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

1. Konsumen yang bisa baca tulis
2. Konsumen yang bersedia menjadi responden
3. Konsumen yang tidak mengalami gangguan jiwa
4. Komsumen yang berusia minimal 17 tahun maksimal 60 tahun

Kriteria Eksklusi adalah menghilangkan atau mengeluarkan subyek yang tidak memenuhi kriteria inklusi (Nursalam, 2003). Kriteria dari penelitian ini adalah :

1. Konsumen yang tidak bisa baca tulis
2. Konsumen yang tidak bersedia menjadi responden
3. Konsumen yang mengalami gangguan jiwa
4. Konsumen yang berusia dibawah 17 tahun dan diatas 60 tahun

### **3.3 Lokasi dan Waktu Penelitian**

Lokasi : Penelitian ini dilakukan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Ibu dan Anak

Haji Kota Batu

Waktu : Penelitian ini dilakukan selama 1 bulan pada bulan Maret 2019

### **3.4 Definisi Operasional Variabel**

Definisi operasional adalah ruang lingkup/pengertian variabel yang diambil/dimuat dalam suatu penelitian (Notoatmodjo, 2010).

**Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel**

Variabel	Sub Variabel	Definisi Operasional	Alat Ukur	Hasil Ukur	Skala Ukur
Kepuasan Pasien	<i>Realiability</i> (kehandalan)	Pengukuran derajat kepuasan berdasarkan kemampuan untuk memberikan jasa kepada konsumen dengan tanggung jawab akurat	Kuesioner No 1-3	SP : $\geq$ 80% - 100%	Nominal
	<i>Responsivnes</i> (daya tanggap)	Pengukuran derajat kepuasan berdasarkan kemauan untuk membantu dan memberikan jasa dengan cepat kepada konsumen	Kuesioner No 4-6	P : $\geq$ 60% - $\leq$ 80%	
	<i>Assurance</i> (kepastian)	Pengukuran derajat kepuasan berdasarkan kemampuan dalam menamakan kepercayaan dan keyakinan kepada konsumen	Kuesioner No 7-9	CP : $\geq$ 40% - $\leq$ 60%	
	<i>Empathy</i> (empati)	Pengukuran derajat kepuasan berdasarkan kesediaan untuk peduli dan perhatian terhadap pengguna jasa	Kuesioner No 10-12	TP : $\geq$ 20% - $\leq$ 40%	
	<i>Tangible</i> (berwujud)	Pengukuran derajat kepuasan pasien berdasarkan wujud langsung yang meliputi fasilitas fisik, kondisi sarana dan penampilan pekerja	Kuesioner No. 13-15	STP : 1% - $\leq$ 20%	

### 3.5 Alat dan Bahan/Instrumen Penelitian

Penelitian ini menggunakan instrumen penelitian berupa kuesioner. Kuesioner yang diberikan kepada tiap responden memuat pertanyaan yang terkait dengan demografi responden dan kuesioner dari masing-masing sub variabel yaitu kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), kepastian (*assurance*), empati (*emphaty*), dan berwujud (*tangibles*). Sebelum kuesioner ini disebarakan terlebih dahulu dilakukan uji validitas dan reabilitas.

### 3.5.1 Uji Validitas

Digunakan untuk mengukur valid atau kesahihan suatu kuesioner. Suatu kuesioner yang valid yaitu jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Ghozali, 2002).

Untuk menguji validitas setiap butir soal maka skor-skor yang ada pada butir yang dimaksud dikolerasikan dengan skor totalnya. Skor tiap butir soal dinyatakan skor X dan skor total dinyatakan sebagai skor Y. Dengan diperolehnya indeks validitas setiap butir soal dapat diketahui butir-butir soal manakah yang memenuhi syarat di lihat dari indeks validitas (Arikunto, 2010). Validitas instrumen digunakan rumus kolerasi *product moment* dengan angka kasar, yaitu :

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

Keterangan :

$r_{xy}$  = Koefesien kolerasi antara variabel X dan Variabel Y

$\sum_{xy}$  = Jumlah perkalian antara variabel X dan Y

$\sum_x^2$  = Jumlah kuadrat nilai X

$\sum_y^2$  = Jumlah kuadrat Y

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

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

Kriteria Validitas Instrumen

Nilai r : 0,81-1,00 = sangat tinggi

0,61-0,80 = tinggi

0,41-0,60 = cukup

0,21-0,40 = rendah

0,00-0,20 = sangat rendah

(Arikunto, 2010)

### 3.5.2 Uji Reabilitas

Alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Dengan kata lain suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Ghozali, 2002).

Pengukuran reabilitas instrumen dengan menggunakan rumus *Spearman Brown* karena instrumen penelitian ini berbentuk kuesioner. Rumusnya sebagai berikut :

$$R = \frac{2r}{1+r}$$

Keterangan :

R = reabilitas yang di cari

r = nilai kolerasi skor ganjil dan genap

Jika diperoleh nilai  $> 0,6$  maka reliabilitas tinggi (Ghozali, 2002)

### **3.6 Prosedur Kerja/Pengumpulan Data**

#### **3.6.1 Tahap Persiapan**

Tahap persiapan meliputi pembuatan proposal dan mengurus perizinan pengambilan data di Rumah Sakit Ibu dan Anak Haji Kota Batu.

#### **3.6.2 Tahap Pelaksanaan**

Tahap pelaksanaan meliputi penyebaran kuesioner kepada responden atau pasien untuk diisi. Dilanjutkan dengan pengolahan data, kemudian hasil pengolahan data tersebut disajikan dan diinterpretasikan. Langkah terakhir adalah analisis data pembuatan laporan hasil penelitian.

### **3.7 Analisis Data**

#### **1. Karakteristik responden**

Karakteristik yang terdiri dari jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, pekerjaan, penghasilan dan jarak rumah sakit, digunakan untuk menganalisis karakteristik sebaran. Karakteristik responden digunakan untuk menganalisa jawaban kuesioner pada setiap responden berdasarkan jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, pekerjaan, penghasilan dan jarak rumah sakit.

#### **2. Penilaian kuesioner**

Jawaban dari kuesioner dianalisis dengan menggunakan skala *likert* yaitu dengan melakukan skoring terhadap masing-masing jawaban dengan sakal 1 hingga 5 yang tertuang dalam kuesioner melalui pertanyaan sangat tidak puas, tidak puas, cukup puas, puas, sangat puas.

**Tabel 3.2 Penilaian Kuesioner**

Jawaban Responden	Skor
Sangat Tidak Puas	1
Tidak Puas	2
Cukup Puas	3
Puas	4
Sangat Puas	5

### 3. Tingkat Kesesuaian

Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan nilai kinerja dengan nilai tingkat kepuasan. Data yang akan di analisis secara deskriptif persentase dengan langkah-langkah sebagai berikut (Ridwan, 2004).

1. Menghitung nilai responden masing-masing sub variabel
1. Merekap nilai
2. Menghitung nilai rata-rata
3. Menghitung persentase dengan rumus :

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

Keterangan :

*DP* : Skor (persentase)

*n* : Skor yang diperoleh

*N* : Skor maksimal item pertanyaan

Cara menentukan tingkat kriteria adalah sebagai berikut :



1. Menentukan angka persentase tertinggi

Skor maksimal x 100%

$$\frac{5}{5} \times 100\% = 100\%$$

2. Menentukan angka persentase terendah

Skor minimal x 100%

$$\frac{1}{5} \times 100\% = 20\%$$

**Tabel 3.3 Kriteria Persentase**

Kriteria	Persentase
Sangat Puas	$\geq 80\%$ - 100%
Puas	$\geq 60\%$ - $\leq 80\%$
Cukup Puas	$\geq 40\%$ - $\leq 60\%$
Tidak Puas	$\geq 20\%$ - $\leq 40\%$
Sangat Tidak Puas	1% - $\leq 20\%$