

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Rancangan Penelitian

Rancangan penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif observasional. Responden yang dipilih adalah pasien yang menebus resep di Apotek Utama Husada Kota Probolinggo dengan menggunakan *purposive sampling*. Pengambilan data yang digunakan adalah metode survey dengan memberikan kuesioner terstruktur kepada responden yang memenuhi kriteria inklusi.

3.2 Populasi dan Sampel

3.2.1 Populasi

Sugiyono (2015) mengemukakan “Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”. Populasi penelitian ini adalah seluruh pasien yang menebus resep ke Apotek Utama Husada Kota Probolinggo.

3.2.2 Sampel

Sugiyono (2015) mengemukakan “Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut”. Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan metode *purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu, yaitu yang memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi sebagai berikut :

a. Kriteria Inklusi

- 1) Konsumen yang datang untuk menebus resep pertama kali;
- 2) Berusia di atas 17 tahun;
- 3) Berkenan mengisi kuesioner;
- 4) Bisa baca tulis .
- 5) Datang ke Apotek menebus resep.

b. Kriteria Eksklusi

- 1) Konsumen yang datang menebus resep kedua dan seterusnya;
- 2) Tidak bersedia mengisi kuesioner.

3.2.3. Besar Sampel

Teknik menghitung besar sampel menggunakan rumus Slovin, toleransi yang dipakai yaitu $\alpha = 10\%$ sebagai berikut:

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

Keterangan:

n = Ukuran sampel

N = Ukuran populasi

α = Toleransi ketidaktelitian (dalam persen)

$$\begin{aligned} n &= \frac{1000}{1 + 1000 \cdot (0.1^2)} \\ &= 90,91 \text{ dibulatkan } 91 \end{aligned}$$

3.3 Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi sebagai tempat penelitian ini adalah Apotek Utama Husada Kota Probolinggo, Jalan HOS Cokroaminoto 43A Kota Probolinggo.

Waktu pelaksanaan atau dilakukannya penelitian yaitu pada bulan April sampai dengan Mei 2020.

3.4 Definisi Operasional Variabel

Menurut Azwar (2012) “Definisi operasional adalah suatu definisi mengenai variabel yang dirumuskan berdasarkan karakteristik-karakteristik variabel tersebut yang dapat diamati”. Pengertian operasional variabel ini kemudian diuraikan menjadi indikator empiris sebagai berikut:

Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel

Variabel	Definisi Operasional	Skala	Hasil Ukur
Terikat : Tingkat Kepuasan Pasien	Pelayan kefarmasian adalah kegiatan yang dilakukan oleh farmasis dalam hal ini adalah apoteker dan asisten apoteker yang tidak memihak kepada pasien di Apotek Utama Husada Kota Probolinggo	Likers	Puas
Bebas : Kualitas Pelayanan	Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan dari pasien terhadap pelayan kefarmasian di Apotek Utama Husada Kota Probolinggo	Likers	Puas

<p>Berwujud (<i>tangibles</i>) suatu penilaian pasien terhadap kerapihan, kebersihan, dan kenyamanan seluruh fasilitas di Apotek Utama Husada Kota Probolinggo</p>	<p>Likers</p>	<p>Puas</p>
<p>Kehandalan (<i>realibility</i>) adalah suatu penilaian pasien terhadap tingkat kecepatan, ketersediaan obat, penggunaan alat bantu dan keteraturan penyerahan obat dalam pelayanan kefarmasian di Apotek Utama Husada Kota Probolinggo</p>	<p>Likers</p>	<p>Puas</p>
<p>Daya tanggap (<i>responsivennes</i>) adalah suatu penilaian pasien terhadap daya tanggap dari petugas apotek dalam menangani kebutuhan pasien, menanggapi keluhan dalam pelayanan kefarmasian saat berkunjung di Apotek Utama</p>	<p>Likers</p>	<p>Puas</p>

Husada Kota Probolinggo		
Jaminan dan kepastian (<i>Assurance</i>) adalah suatu penilaian pasien terhadap pengetahuan, kemampuan, keterampilan, kualitas obat yang diberikan, dan harga obat di Apotek Utama Husada Kota Probolinggo	Likers	Puas
Empati (<i>empathy</i>) adalah suatu penilaian pasien terhadap rasa simpatik dan perhatian petugas apotek pada saat melakukan pelayanan kefarmasian di Apotek Utama Husada Kota Probolinggo		
	Likers	Puas

3.5. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati (Sugiyono, 2015). Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner/angket. Menurut Arikunto (2013) “Kuesioner adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang pribadinya, atau hal-hal yang ia ketahui”.

3.6 Pengumpulan Data

Pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu bersumber data primer. Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari subyek penelitian dengan mengenakan alat pengukuran atau alat pengambilan data, langsung pada subyek sebagai sumber informasi yang dicari (Azwar, 2012). Data primer diperoleh melalui kuesioner yang disebarkan kepada responden yang menjadi subjek penelitian.

3.7 Validitas dan Reliabilitas Instrumen

3.7.1 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner, dikatakan sah jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r_{hitung} (untuk setiap butir dapat dilihat pada kolom *Pearson Correlation*) dengan r_{tabel} untuk *degree of freedom (df)* = $n - k$, dalam hal ini n adalah jumlah sampel dan k adalah jumlah item. Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka pertanyaan tersebut dikatakan valid (Ghozali, 2011).

3.7.2 Uji Reliabilitas

Menurut Ghozali (2011) “Reliabilitas sebenarnya adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu”. Untuk menilai reliabel tidaknya instrumen dilakukan dengan teknik *Cronbach Alpha*, suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* > 0.70 (Nunnally dalam Ghozali, 2011).

3.8 Pengolahan dan Analisis Data

1. Pengolahan Data

Pengolahan data merupakan bagian dari rangkaian kegiatan yang dilakukan setelah pengumpulan data. Untuk kemudahan dalam pengolahan data digunakan bantuan program komputer SPSS (*Statistical Product and Service*). Langkah-langkah pengolahan data meliputi *editing*, *coding*, *processing*, *cleaning*, dan *tabulating*.

- a. *Editing* adalah tahapan kegiatan memeriksa validitas data yang masuk seperti memeriksa kelengkapan pengisian kuesioner, kejelasan jawaban, dan keseragaman suatu pengukuran.
- b. *Coding* adalah tahapan kegiatan mengklasifikasikan data dan jawaban menurut kategori masing-masing sehingga memudahkan dalam pengelompokan data.

- c. *Processing* adalah tahapan kegiatan memproses data agar dapat dianalisis.
- d. Pemrosesan data dilakukan dengan cara meng-*entry* (memasukkan) data hasil pengisian kuesioner ke dalam master tabel atau *database* komputer.
- e. *Cleaning* yaitu tahapan kegiatan pengecekan kembali data yang sudah di-*entry* dan melakukan koreksi bila terdapat kesalahan.
- f. *Tabulating* merupakan tahapan kegiatan pengorganisasian data sedemikian rupa agar dengan mudah dapat dijumlah, disusun, dan ditata untuk disajikan dan dianalisis.

2. Analisis data

Data yang diperoleh ditabulasi dalam bentuk skor, dihitung total skor untuk pertanyaan dari setiap subvariabel lalu dipersentasekan. *Scoring* untuk setiap jawaban dari kuesioner diolah berdasarkan skala Likert, sebagai berikut:

Skor untuk jawaban sangat puas = 4

Skor untuk jawaban puas = 3

Skor untuk jawaban kurang puas = 2

Skor untuk jawaban tidak puas = 1

$$\text{Prosentase skor} = \frac{\text{Jumlah skor rata-rata}}{\text{Skor ideal}} \times 100\%$$

$$\text{Skor rata-rata} = \frac{\text{Nilai skor responden}}{\text{Jumlah butir soal}}$$

Skor ideal = jumlah responden x 4

Data yang diperoleh dengan memberikan penilaian terhadap setiap jawaban responden pada kuesioner kemudian dibagi dalam kategori yaitu:

1. Sangat puas : > 75% – 100%
2. Puas : > 50% – 75%
3. Kurang puas : > 25% – 50%
4. Tidak puas : 0% – 25%