

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Rancangan Penelitian

Rancangan penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif observasional dimana penelitian ini dilakukan untuk melihat tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di apotek Talitha. Responden yang dipilih adalah pasien yang membeli di Apotek Talitha dengan menggunakan accidental sampling yaitu dengan meminta pengisian kuesioner oleh pasien atau keluarga pasien yang bersedia pada saat datang ke apotek. Pengambilan data yang digunakan adalah metode survey dengan memberikan kuesioner terstruktur yang biasanya hanya memasukan jawaban seperti sangat puasa, puas, tidak puasa, sangat tidak puasa kepada responden yang memenuhi kriteria inklusi.

3.2 Populasi dan Sampel

3.2.1 Populasi Penelitian

Populasi adalah keseluruhan subyek yang memenuhi kriteria (Ningsi, 2018). Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien yang mendapat pelayanan kefarmasian di Apotek Talitha Kota Malang.

3.2.2 Sampel Penelitian

Sampel dalam penelitian ini adalah pasien yang mendapat pelayanan kefarmasian di Apotek Talitha Kota Malang sebanyak 100 jiwa. Jumlah sampel ditentukan dengan menggunakan rumus slovin (Ningrum et al., 2018)

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

Di mana : n = Jumlah sampel

N = Ukuran populas

e= Tingkat kesalahan

Dengan demikian jumlah sampel yang diperlukan adalah 100 orang.

3.3. Kriteria Inklusi dan Eksklusi

a. Kriteria Inklusi meliputi:

1. Dengan usia di atas pasien 17-56 tahun
2. Bersedia untuk jadi responden

b. Kriteria Eksklusi

1. Pasien yang tidak bersedia mengisi kuesioner.
2. Pelanggan yang tidak bisa membaca dan menulis
3. Pasien yang tidak menebus obat dengan atau tanpa resep dari dokter di apotek.

3.4 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Mei 2021 di Apotek Talitha Kota Malang.

3.5 Defenisi Operasional Variabel

Definisi operasional adalah suatu cara untuk membatasi ruang lingkup atau variabel-variabel yang akan diteliti. Selain itu juga bermanfaat mengarahkan kepada pengukuran terhadap variabel-variabel yang bersangkutan. Dalam penelitian ini hanya digunakan satu variabel yaitu variabel bebas.

Variabel bebas dalam penelitian ini adalah tingkat kepuasan (Supranto, 2006).

Keempat penilaian tersebut diberi bobot sebagai berikut:

1. Jawaban sangat puas diberi bobot 4
2. Jawaban puas diberi bobot 3
3. Jawaban cukup puas diberi 2
4. Jawaban sangat tidak puas diberi bobot 1

3.6 Prosedur Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan adalah data sekunder data sekunder berupa data penunjang yang dikumpulkan melalui studi kepustakaan yang diambil dari sumber-sumber yang terkait dengan penelitian ini. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam pengumpulan data ini adalah Metode Survey yang terdiri dari:

1. Wawancara

Metode pengumpulan data dengan cara tanya jawab atau wawancara langsung.

2. Kuesioner

Dalam penelitian ini metode yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden adalah berbentuk kuesioner. Jenis kuesioner ini adalah kuesioner tertutup dengan skala Likert. Kuesioner tertutup, kuesioner yang disediakan jawabannya sehingga responden tinggal memilih pada kolom yang sudah disediakan dengan memberi tanda cross (Arikunto, 1998). Kuesioner tertutup digunakan karena Kuesioner tersebut memberikan kemudahan pada responden dalam memberikan jawaban, Lebih praktis dan sistematis, Keterbatasan biaya dan waktu penelitian.

2.7 Analisa Data

Analisis data yang digunakan oleh penelitian adalah analisa data kuantitatif deskriptif. Yaitu berdasarkan Skala Likert. Dimana dilakukan perhitungan skor tertinggi di bagi dengan skor maksimal dari masing-masing indikator. Dengan menggunakan graduasi tingkat penilaian, sangat puas, puas, tidak puas, dan sangat tidak puas.

Data penelitian dikumpulkan menggunakan kuensioner. untuk mengukur kepuasan pasien dibuat dengan model servqual yang disusun menggunakan skala likert terdiri dari dari Empat kategori yaitu :

1. Sangat puas = 4
2. Puas = 3
3. Tidak puas = 2
4. Sangat tidak puas = 1

$$P = \frac{\sum A}{\sum B} \times 100\%$$

Dimana :

P = Prosentase

$\sum A$ = Skor yang diperoleh

$\sum B$ = Skor maksimum

Hasil tersebut dapat diinterpretasikan dengan prosentase sebagai berikut :

1. Sangat puas = 81% - 100%
2. Puas = 61% - 80%
3. Cukup puas = 41% - 60%
4. Sangat tidak puas = 0% - 40%