

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Rancangan Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif, yaitu suatu metode penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan situasi secara objektif (Nugrahani and Hum, 2014). Rancangan penelitian ini yang digunakan adalah penelitian deskriptif observasional. Rancangan dalam penelitian ini terdiri dari 3 tahap: tahap pertama persiapan dari survei lokasi penelitian dan pengumpulan data, tahap kedua pelaksanaan penyusunan kuesioner dan penyebaran kuesioner responden. Tahap ketiga adalah menganalisis data untuk menyelesaikan penelitian. Responden yang dipilih adalah konsumen yang membeli obat di Apotek Shevo dengan menggunakan purposive sampling. Pengambilan data yang digunakan adalah metode survei dengan memberikan kuesioner terstruktur kepada responden yang memenuhi kriteria inklusi.

3.2 Populasi dan Sampel

3.2.1 Populasi Penelitian

Populasi adalah seluruh subjek yang menerapkan kriteria. Populasi dari penelitian ini adalah jumlah rata-rata perbulan konsumen yang datang ke Apotek Shevo Jabung di Kota Malang Tahun 2021. Dalam penelitian ini diketahui bahwa konsumen yang datang ke Apotek Shevo Jabung rata-rata perharinya adalah 120 orang dan dalam satu bulan adalah 3.600 orang data ini diambil mulai bulan desember sampai januari. Sehingga dalam penelitian ini banyaknya sampel menggunakan rumus slovin.

3.2.2 Sampel penelitian

Sampel merupakan bagian dari populasi yang memiliki karakteristik sehingga dapat mewakili populasi (Retnawati, 2017). Sampel pada penelitian ini adalah konsumen yang datang ke Apotek Shevo Jabung. Dalam satu bulan diperoleh sampel sebanyak 3.600 orang.

3.2.2.1 Rumus Sampel

Dalam penelitian ini menggunakan rumus slovin untuk menentukan jumlah yang akan dilakukan untuk meneliti:

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

Keterangan :

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

d = Tingkat Kesalahan (10%)

Perhitungan :

$$\begin{aligned} n &= \frac{N}{1 + N(d)^2} \\ &= \frac{3600}{1 + 3600(0,1)^2} \\ &= \frac{3600}{1 + 3600(0,01)} \\ &= 97,30 \text{ sampel} \end{aligned}$$

Dalam satu bulan jumlah sampel yang diambil sebanyak 100 orang.

3.3 Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan nonprobability dengan teknik purposive sampling dimana merupakan teknik yang menentukan kriteria dalam pengambilan suatu sampel yang akan. Teknik ini dilakukan dengan menentukan kriteria pada sampel penelitian ini konsumen usia produktif 15-65 tahun (Kurnia, Widagdo and Widjanarko, 2017). Kemudian cara untuk pengambilan sampel yaitu dengan mengisi kuesioner diberikan konsumen yang datang ke apotek dimana ini juga dilakukan jika responden bersedia dan meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner penelitian ini.

Sampel dikatakan presentive jika ciri-ciri sampel sama dengan populasi. Agar memperoleh sampel yang representative sampel harus memiliki kriteria inklusi dan eksklusi .

Kriteria Inklusi meliputi :

1. Rentang usia wanita/pria antara 15-65 tahun.
2. Bersedia menjadi responden.
3. Sehat jasmani dan rohani.
4. Responden bisa membaca, menulis dan berkomunikasi dengan baik.
5. Konsumen yang membeli obat hanya satu kali

3.4 Tempat Dan Waktu Penelitian

Lokasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah Apotek Shevo di Jl. Letjen Sutoyo No.14 Kecamatan Jabung, Kabupaten Malang, Jawa Timur 65155. Penelitian dilaksanakan pada tanggal 01 Maret sampai 30 April 2022.

3.5 Definisi Operasional Variabel

Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel

| Variabel | Sub variabel | Definisi Observasional | Alat Ukur | Hasil Ukur | Skala |
|----------------------------|--|--|-----------------|---|----------|
| Tingkat Kepuasan Pelanggan | Kepuasan konsumen dari dimensi <i>tangible</i> | Responden merasa puas jika terdapat ruang tunggu konsumen nyaman dan bersih, lampu penerangan di apotek cukup terang, tersedia ruang parkir, tersedia televisi, kipas angin, dan tersedianya toilet, serta penampilan petugas apotek yang rapi dan bersih. | Kuesioner 1 – 4 | Sangat puas 80% - 100%, Puas $60\% \leq X < 80\%$, Cukup puas $40\% \leq X < 60\%$, Tidak puas $20\% \leq X < 40\%$, Sangat tidak puas $0\% \geq X < 20\%$. | Interval |
| | Kepuasan konsumen dari dimensi <i>reliability</i> | Responden merasa puas jika petugas apotek menjelaskan tentang cara pemakaian obat, dan petugas apotek memberikan pelayanan dengan teliti dan tepat waktu kepada konsumen. | Kuesioner 5 – 6 | Sangat puas 80% - 100%, Puas $60\% \leq X < 80\%$, Cukup puas $40\% \leq X < 60\%$, Tidak puas $20\% \leq X < 40\%$, Sangat tidak puas $0\% \geq X < 20\%$. | Interval |
| | Kepuasan konsumen dari dimensi <i>responsiveness</i> | Responden merasa puas jika farmasis memberikan pelayanan dengan cepat, petugas apotek bersikap ramah kepada semua | Kuesioner 7 – 8 | Sangat puas 80% - 100%, Puas $60\% \leq X < 80\%$, Cukup puas $40\% \leq X < 60\%$, Tidak puas $20\% \leq X < 40\%$, Sangat tidak | Interval |

| | | | | | |
|--|--|---|-------------------|--|----------|
| | | konsumen.. | | puas $0\% \geq X < 20\%$. | |
| | Kepuasan konsumen dari dimensi assurance | Responden merasa puas jika obat yang diberikan kepada konsumen terjamin keasliannya, harga obat, dan kemasan obat yang diterima konsumen . | Kuesioner 9 – 11 | Sangat puas $80\% - 100\%$, Puas $60\% \leq X < 80\%$, Cukup puas $40\% \leq X < 60\%$, Tidak puas $20\% \leq X < 40\%$, Sangat tidak puas $0\% \geq X < 20\%$. | Interval |
| | Kepuasan konsumen dari dimensi empathy | Responden merasa puas jika petugas apotek dalam melakukan pelayanan tidak membedakan antara konsumen satu dengan lainnya, dan petugas apotek mampu memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan dan kebutuhan konsumen. | Kuesioner 12 – 13 | Sangat puas $80\% - 100\%$, Puas $60\% \leq X < 80\%$, Cukup puas $40\% \leq X < 60\%$, Tidak puas $20\% \leq X < 40\%$, Sangat tidak puas $0\% \geq X < 20\%$. | Interval |

Definisi operasional merupakan salah satu cara untuk membatasi ruang lingkup atau variabel yang akan diteliti. Selain itu, bermanfaat mengarahkan kepada pengukuran terhadap variabel yang bersangkutan. Dalam penelitian ini menggunakan variabel bebas. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah tingkat kepuasan (Siyoto and Sodik, 2015).

3.6 Instrumen Penelitian

Pengambilan sampel penelitian digunakan instrument penelitian berupa daftar pertanyaan (kuesioner), yang terdiri dari 13 pertanyaan tentang kepuasan Pelayanan Kefarmasian di Apotek Shevo Jabung, No.14 Kemantren. Adapun bentuk lengkap dari daftar pertanyaan (kuesioner) tersebut dicantumkan dalam lampiran (Nanik, 2020).

3.7 Uji Validitas dan Reliabilitas

Sebelum kuesioner digunakan untuk pengambilan data yang sebenarnya di dalam penelitian, terlebih dahulu di uji validitas dan reliabilitasnya. pengujian ini dilakukan pada minimal 30 orang yang tidak termasuk responden dan dilakukan di luar lokasi survei, tetapi karakteristik yang sama dengan responden di lokasi penelitian (Janti, 2014).

Validitas adalah penentuan antara data yang ditampilkan dalam penelitian dengan kekuatan yang dapat dilaporkan oleh peneliti tersebut. Dengan demikian data yang valid adalah data yang tidak berbeda antara data yang dilaporkan oleh peneliti dengan data yang sesungguhnya yang terjadi pada objek penelitian., tinggi rendahnya validitas instrument menunjukkan sejauh mana data yang terkumpul yang tidak menyimpang dari deskripsi validitas. Pengukuran validitas digunakan dengan uji validitas instrument (Siregar and Harahap, 2019).

Reliabilitas digunakan untuk mengetahui seberapa jauh mana hasil pengukuran tetap konsisten apabila dilakukan pengukuran tetap konsisten apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan

menggunakan alat pengukur yang sama. Pengukuran uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui apakah alat yang dirancang dalam bentuk kuesioner dapat dipercayai, suatu alat ukur dapat di percayai jika alat ukur tersebut digunakan berulang kali akan memberikan hasil yang relatif sama (tidak jauh berbeda) (Nurlan, 2019).

Cara menguji validitas dan reliabilitas adalah sebagai berikut :

1. Uji validitas dilakukan menggunakan korelasi person, yaitu dengan cara mengkorelasikan nilai setiap pertanyaan dengan nilai total pertanyaan. Jika seluruh butir pertanyaan mempunyai nilai p (nilai yang terdapat pada baris sig. (2-tailed) $< \alpha$, maka koesioner tersebut dapat dinyatakan valid.
2. Uji reliabilitas dilakukan dengan menghitung nilai *Cronbach's Alpha*. Jika nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,6 maka kuesioner dapat dinyatakan reliable.

3.8 Prosedur Pengumpulan Data

Menurut prosedur pengumpulan data yang akan dikumpulkan ialah data primer beserta data sekunder. Data primer dikumpulkan dengan menggunakan metode deskriptif analisis. Data sekunder berupa data pendukung yang dikumpulkan melalui studi pustaka dari sumber-sumber yang terkait dengan penelitian ini. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam pengumpulan data ini adalah metode survei yang terdiri dari :

1. Wawancara

Cara pengumpulan data melalui tanya jawab atau wawancara secara langsung.

2. Kuesioner

Dalam survei ini, metode yang digunakan pengumpulan data informasi dari responden dalam bentuk kuesioner. Jenis kuesioner ini adalah kuesioner tertutup menggunakan skala likert. Kuesioner tertutup, yaitu kuesioner yang akan disediakan jawabannya sehingga responden tinggal memilih pada kolom yang sudah disediakan dengan memberi tanda cross (X). Kuesioner tertutup digunakan karena (a) Kuesioner tersebut memberikan kemudahan pada responden dalam memberikan jawaban, (b) Lebih praktis dan sistematis, (c) Keterbatasan biaya dan waktu penelitian.

3. Studi Pustaka

Yaitu kajian terhadap buku-buku referensi yang berkaitan dengan subjek survei. Ini dilakukan untuk memperoleh dasar-dasar teoritik mengenai masalah kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan customer yang digunakan untuk mengalisa kenyataan yang ada pada obyek yang diteliti.

3.9 Analisis Data

Analisis data yang akan digunakan dalam penelitian ini ialah menggunakan Skala Likert dengan menggunakan graduasi tingkat penilaian. Dalam hal ini, digunakan skala tingkatan yang terdiri dari sangat puas, puas, cukup puas, tidak puas, dan sangat tidak puas (Setyani, 2015).

Setelah data terkumpul, kemudian data dikelompokkan sesuai dengan subvariabel yang diteliti, selanjutnya diolah dan dianalisis dengan cara sebagai berikut :

1. Sangat Puas diberi bobot 5

2. Puas diberi bobot 4
3. Cukup Puas diberi bobot 3
4. Tidak Puas diberi bobot 2
5. Sangat Tidak Puas diberi bobot 1

Data yang sudah terkumpulkan dari penelitian akan dianalisa. Metode analisis yang akan digunakan ini ialah analisis data deskriptif. Analisis data dilakukan dengan mempresentasikan hasil yang diperoleh dengan cara :

Rumus :

$$p = \frac{\Sigma A}{\Sigma B} 100\%$$

Dimana

P = prosentase

ΣA = skor yang diperoleh

ΣB = skor maksimum

Hasil tersebut dapat di interpresentasikan dengan prosentase sebagai berikut :

1. Kategori sangat puas = 80% - 100%
2. Kategori Puas = $60\% \leq X < 80\%$
3. Kategori Cukup Puas = $40\% \leq X < 60\%$
4. Kategori Tidak Puas = $20\% \leq X < 40\%$
5. Kategori Sangat Tidak Puas = $0\% \geq X < 20\%$