

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Rancangan Penelitian

Rancangan penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif observasional. Responden yang dipilih adalah pelanggan yang membeli di Apotek Bengawan Solo 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 Penelitian

Populasi adalah keseluruhan subyek yang memenuhi kriteria. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan yang membeli di Apotek Bengawan Solo Kota Malang.

3.2.2 Sampel Penelitian

Sampel dalam penelitian ini mengacu pada Rumus Slovin, penggunaan resep selama satu bulan sebanyak 750 lembar, maka besar sampel yang diambil yaitu 100 responden.

$$\begin{aligned}n &= \frac{N}{1 + N \alpha^2} \\ &= \frac{750}{1 + (750) \cdot (0.1)^2} \\ &= 88,23 \text{ dibulatkan } 100\end{aligned}$$

Keterangan :

n : Jumlah sampel

N : Jumlah populasi

α : Margin error

Dengan jumlah rata-rata pasien setiap bulan adalah 750 pasien, maka besar sampel yang didapat adalah 88,23 dan dibulatkan menjadi 100 sampel untuk mempermudah perhitungan dalam mengolah hasil penelitian.

3.3 Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Mei 2022 di Apotek Bengawan Solo Kota Malang.

3.4 Kriteria Inklusi dan Eksklusi

3.4.1 Kriteria Inklusi meliputi

- Rentang umur wanita/pria antara 16-50 th
- Sehat fisik dan mental
- Bersedia untuk jadi responden
- Pasien yang membeli lebih dari 1X transaksi.

3.4.2 Kriteria Eksklusi

- Pelanggan yang tidak bersedia menjadi responden
- Pelanggan yang tidak bisa membaca dan menulis
- Pelanggan yang berusia di bawah 16 tahun dan di atas 50 tahun

3.5 Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional adalah suatu cara untuk membatasi ruang lingkup atau variable 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).

Tabel 3.1 Definisi Operasional dan Variabel

No.	Variabel	Sub Variabel	Definisi	Alat Ukur	Hasil Ukur	Skala
	Kepuasan Pasien	Tangible	Sarana atau fasilitas fisik yang dapat langsung dirasakan oleh pasien	Kuisisioner No 1	1. Tidak Puas 2. Kurang Puas 3. Puas 4. Sangat Puas	Interval
		Reliability	Kemampuan tenaga farmasi memberikan pelayanan yang memuaskan pasien. Apabila kinerja dibawah harapan, maka pasien akan kecewa, bila melebihi harapan, pasien akan puas	Kuisisioner No 2	1. Tidak Puas 2. Kurang Puas 3. Puas 4. Sangat Puas	

	Responsiveness	Kemampuan tenaga farmasi memberikan pelayanan kepada pasien dengan cepat dan tepat. Kepuasan terjadi apabila apa yang menjadi kebutuhan, keinginan, atau harapan dapat terpenuhi	Kuisisioner No 3	1. Tidak Puas 2. Kurang Puas 3. Puas 4. Sangat Puas	
	Assurance	Kemampuan tenaga farmasi memberikan kepercayaan dan kebenaran atas pelayanan yang diberikan pada pasien.	Kuisisioner No 4	1. Tidak Puas 2. Kurang Puas 3. Puas 4. Sangat Puas	
	Emphaty	Kemampuan tenaga farmasi membina hubungan, perhatian, dan memahami kebutuhan pasien.	Kuisisioner No 5	1. Tidak Puas 2. Kurang Puas 3. Puas 4. Sangat Puas	

Dalam hal ini, digunakan skala tingkatan yang terdiri dari sangat puas, puas, tidak puas, dan sangat tidak puas (Supranto, 2006).

Keempat penilaian tersebut diberi bobot sebagai berikut:

1. Jawaban Sangat Puas diberi skor 4
2. Jawaban Puas diberi skor 3
3. Jawaban Tidak Puas diberi skor 2
4. Jawaban Sangat Tidak Puas diberi skor 1

3.6 Instrumen Penelitian

Pengambilan sampel penelitian digunakan instrumen penelitian berupa daftar pertanyaan (kuesioner) yang terdiri dari 15 pertanyaan tentang kepuasan pelayanan farmasi di Apotek Bengawan Solo. Adapun bentuk lengkap dari daftar pertanyaan (kuesioner) tersebut dicantumkan dalam satu lampiran. Kuisisioner langsung disebarakan karena sudah dilakukan uji validitas dan reliabilitas.

3.7 Uji Validitas dan Realibilitas

Sebelum kuisisioner digunakan untuk pengambilan data yang sebenarnya di dalam penelitian, terlebih dahulu uji validitas dan reliabilitasnya. Uji ini dilakukan pada minimal 30 orang yang tidak termasuk responden dan dilakukan di luar lokasi penelitian, tetapi karakteristik yang sama dengan responden di lokasi penelitian (Notoatmodjo, 2010).

3.8 Prosedur Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan adalah data primer dan data sekunder. Data primer dikumpulkan dengan menggunakan metode deskriptif analisis. Sedangkan 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* (X) (Arikunto, 1998).

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 mempelajari buku-buku referensi yang ada hubungannya dengan obyek yang diteliti. Ini dilakukan untuk memperoleh dasar-dasar teoritik mengenai masalah kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan *customer* yang digunakan untuk menganalisa kenyataan yang ada pada obyek yang diteliti.

3.9 Analis Data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan *Skala Likert* dengan menggunakan graduasi tingkat penilaian, sangat puas, puas, tidak puas, dan sangat tidak puas. Sangat Puas: 4, Puas: 3, Tidak Puas: 2, Sangat Tidak Puas: 1

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

$$P = X/Y \times 100\%$$

Dimana :

P = Prosentasi hasil

X = Skor yang

didapat Y = Skor

maksimal

Hasil dapat diinterpretasikan dengan prosentase sebagai berikut:

1. Sangat Puas = 76% - 100% $80\% < \text{indeks kepuasan} \leq 100\%$
2. Puas = 51% - 75% $60\% < \text{indeks kepuasan} \leq 80\%$
3. Cukup puas = 26% - 50% $40\% < \text{indeks kepuasan} \leq 100\%$
4. Tidak Puas = 0% - 25% $20\% < \text{indeks kepuasan} \leq 60\%$