

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **1.1. Rancangan Penelitian**

Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif yaitu jenis penelitian yang dilakukan untuk membuat deskripsi suatu keadaan secara obyektif. Metode penelitian yang digunakan adalah metode survei dengan cara membagikan kuisisioner kepada responden penelitian. Kepuasan konsumen yang diteliti meliputi daya tanggap (Responsiveness), kepastian (Assurance), kehandalan (Reliability), Perhatian individu (Emphaty), dan Berwujud (Tangible). Penelitian dilakukan melalui beberapa tahap. Yang pertama mengajukan surat ijin penelitian dan menyiapkan lembar kuisisioner. Tahap kedua, pengambilan data dengan cara membagikan kuisisioner kepada responden. Tahap terakhir yaitu melakukan pengolahan dan analisis data.

#### **1.2. Populasi dan Sampel**

##### **1.2.1. Populasi**

Populasi dalam penelitian ini adalah pasien atau keluarga pasien yang datang ke Apotek Kimia Farma 453 Sutoyo pada bulan Mei 2022 yang melakukan transaksi secara tunai. Jumlah populasi diperkirakan sama dengan jumlah rata-rata pasien yang menebus resep (tunai) tiap bulan yaitu 600 orang.

##### **1.2.2. Sampel**

Sampel merupakan bagian dari populasi yang diambil sebagai sumber data dan dapat mewakili seluruh populasi atau bersifat *representative*.

Sampel dalam penelitian ini adalah sebagian pasien atau keluarga pasien yang datang ke Apotek Kimia Farma 453 Sutoyo untuk menebus resep (tunai) di Bulan Mei 2022. Besarnya sampel dalam penelitian ini ditentukan dengan rumus *Slovin* menurut (Sugiyono, 2019) sebagai berikut :

$$\begin{aligned} &= \frac{N}{1+(N \times e^2)} \\ &= \frac{600}{1 + (600 \times 0.1^2)} \\ n &= \frac{600}{1 + 6} \\ n &= 85,7 \end{aligned}$$

Selanjutnya jumlah sampel dikenakan menjadi 100 responden.

### **1.2.3. Teknik Sampling**

Teknik Sampling adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh sampel dari populasi tertentu agar diperoleh sampel yang secara akurat merepresentasikan atau mewakili populasi tersebut. Dalam penelitian ini digunakan *Accidental Sampling*, teknik penentuan sampel berdasarkan faktor spontanitas artinya siapa saja yang tidak sengaja bertemu dengan peneliti dan sesuai dengan karakteristik maka orang tersebut dapat digunakan sebagai sampel atau responden (Supardi U.S., 2013).

### **1.2.4. Kriteria Inklusi Penelitian**

Kriteria inklusi merupakan suatu ciri yang harus dipenuhi oleh setiap anggota populasi yang diambil sebagai sampel (Notoatmodjo, 2012). Dalam penelitian ini kriteria inklusinya adalah:

1. Pasien yang membawa resep dengan pembelian tunai
2. Berusia 17-60 tahun
3. Bisa membaca dan menulis
4. Bersedia menjadi responden dan mengisi kuesioner

Kriteria eksklusi adalah ciri-ciri anggota populasi yang tidak dapat diambil sampel (Notoatmodjo, 2012) yaitu konsumen yang melakukan transaksi berdasarkan ikatan kerjasama. Contoh pasien-pasien pembelian resep kredit PLN.

### 1.3. Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Apotek Kimia Farma 453 Sutoyo Malang. Sedangkan waktu penelitian yang digunakan dimulai pada Mei 2022 dan memerlukan waktu pengumpulan data kurang lebih 1 bulan.

### 1.4. Definisi Operasional Variabel

Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel

Variabel	Sub Variabel	Definisi Operasional	Alat Ukur	Hasil Ukur	Skala
Pelayanan Kefarmasian di Apotek Kimia 453 Sutoyo	<i>Reliability</i> (Kehandalan)	Kemampuan memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan	Kuesioner pertanyaan No. 1-3	80-100% <i>Sangat puas</i>	Ordinal
	<i>Assurance</i> (Jaminan)	Kemampuan dalam menanamkan kepercayaan dan jaminan kepada pasien.	Kuesioner pertanyaan No. 4-6	60-79% <i>Puas</i>	Ordinal
	<i>Tangible</i> (Penampilan)	Penampilan fasilitas apotek dan petugas apotek	Kuesioner pertanyaan No.7-9	40-59% <i>Cukup puas</i>	Ordinal
				20-39% <i>Kurang puas</i>	

<i>Emphaty</i> (Perhatian)	Ketersediaan untuk peduli dan memberikan perhatian yang utuh.	Kuesioner pertanyaan No.10-12	<20% <i>Tidak puas</i>	Ordinal
<i>Responsiveness</i> (Ketanggapan)	Kecepatan pelayanan	Kuesioner pertanyaan No.13-15		Ordinal

Keterangan:

Persentase : 80 – 100 = Sangat puas

60 – 79 = Puas

40 – 59 = Cukup Puas

20 – 39 = Kurang Puas

< 20 = Tidak Puas

#### 4.5. Instrumen Penelitian

Untuk mengambil data digunakan instrumen penelitian berupa daftar pertanyaan dalam bentuk kuesioner. Kuesioner yang akan digunakan terdiri dari 15 pertanyaan untuk mengukur kepuasan pasien dengan 5 dimensi pengukuran berdasarkan SERVQUAL yaitu *reliability* (kehandalan), *assurance* (jaminan), *tangible* (penampilan), *empathy* (perhatian), dan *responsiveness* (ketanggapan). Skala pengukuran pada kuesioner menggunakan skala Likert karena untuk mengekspresikan intensitas perasaan pasien secara lebih luas. Pengumpulan data dengan cara menyebar kuesioner pada pasien di Apotek Kimia Farma 453 Sutoyo. Adapun bentuk lengkap dari daftar pertanyaan (kuesioner) tersebut dicantumkan dalam lampiran.

#### 1.6. Pengumpulan Data

Pengambilan data dari sampel digunakan suatu kuesioner. Kuesioner berisi beberapa pertanyaan yang bersifat *reliable* dan *valid* maka sebelum kuesioner disebarkan kepada pasien terlebih dahulu di uji validitas dan reliabilitasnya.

### 1.6.1. Uji validitas dan Reliabilitas

Sebelum kuesioner digunakan untuk pengambilan data sebenarnya di dalam penelitian, terlebih dahulu uji validitas dan realibilitasnya. Uji ini dilakukan minimal 20 orang yang memiliki karakteristik sama dengan sampel. Cara menguji validitas dan reliabilitas kuesioner menurut (Sugiyono, 2019) adalah sebagai berikut:

#### 1. Uji Validitas

Suatu instrumen pengukuran dikatakan valid jika instrumen dapat mengukur sesuatu dengan tepat terhadap apa yang hendak diukur, uji validitas instrumen dilakukan untuk menguji ketepatan (validitas) tiap item instrumen. Adapun yang digunakan untuk menguji adalah aplikasi SPSS dengan teknik *korelasi product moment*. Dengan taraf signifikan 10% apabila dari hasil uji pada aplikasi SPSS didapat  $r_{hitung} > r_{tabel}$  maka dikatakan butir soal nomor tersebut valid. Apabila  $r_{hitung} < r_{tabel}$  maka butir soal tersebut tidak valid.

#### 2. Uji Realibilitas

Suatu instrumen pengukuran dikatakan *reliable* jika pengukurannya konsisten dan cermat akurat. Jadi uji reliabilitas dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui konsistensi dari instrumen sebagai alat ukur. Sehingga hasil suatu pengukuran dapat dipercaya. Formula yang digunakan untuk menguji reliabilitas instrumen dalam penelitian ini adalah bisa dengan uji SPSS *analyze Cronbach's Alpha*. Ketentuan nilai *Cronbach's Alpha* minimal 0,6. Artinya, jika nilai *Cronbach's Alpha* yang didapatkan dari

hasil perhitungan SPSS lebih dari 0,6 maka disimpulkan kuesioner tersebut *realible* sebaliknya jika *Cronbach's Alpha* kurang dari 0,6 maka disimpulkan tidak *realible*.

### 1.6.2. Prosedur Pengumpulan Data

Prosedur pengumpulan data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Membuat daftar pertanyaan untuk kuesioner.
2. Melakukan pengujian validitas dan reliabilitas pertanyaan kuesioner.
3. Menyebarkan kuesioner yang telah dirancang kepada responden.
4. Menjelaskan aturan mengisi kuesioner kepada responden.
5. Mengumpulkan kembali kuesioner kepada responden.
6. Memberi skor dari hasil kuesioner.
7. Menganalisis data.

### 1.7. Analisa Data

Analisa data merupakan pengelompokan data berdasarkan variabel. Data tentang kepuasan konsumen dianalisis dengan cara:

1. Menghitung skor jawaban tiap responden. Tiap pertanyaan dalam kuisioner diberi nilai: 1 = Tidak puas 2 = kurang puas 3 = cukup puas 4 = puas 5 = Sangat puas
2. Total skor masin-masing responden selanjutnya dinyatakan dalam persentase skor dengan rumus: % skor =  $\frac{\text{skor responden}}{\text{skor maksimal}} \times 100\%$
3. Persentase skor selanjutnya diubah menjadi data kategori/kualitatif yaitu:

Persentase : 80 – 100 = Sangat puas

60 – 79 = Puas

40 – 59 = Cukup Puas

20 – 39 = Kurang Puas

< 20 = Tidak Puas