

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 RANCANGAN PENELITIAN

Penelitian ini adalah jenis penelitian deskriptif. Jenis penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk membuat gambaran atau deskripsi tentang suatu keadaan secara obyektif dan digunakan untuk memecahkan permasalahan yang sedang dihadapi pada situasi saat ini (Notoatmodjo. Soekidjo. 2005).

Tujuan dalam penelitian ini meliputi menyiapkan kegiatan survei lokasi penelitian dan mengumpulkan data. Kemudian menyusun daftar pertanyaan untuk kuesioner serta menyebarkan kuesioner dan melakukan wawancara kepada responden. Responden pada penelitian ini adalah pelanggan yang melakukan swamedikasi di Apotek Tirtomoyo Malang

3.2 POPULASI DAN SAMPEL

3.2.1 Populasi

Populasi adalah keseluruhan dari objek yang akan diteliti (Notoatmodjo. Soekidjo. 2005). Populasi dalam penelitian ini merupakan wilayah yang ingin diteliti oleh peneliti, populasi adalah suatu objek yang mempunyai karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini yaitu pelanggan atau pengunjung yang menerima pelayanan swamedikasi di Apotek Tirtomoyo Malang. Dari hasil wawancara yang peneliti lakukan diketahui bahwa pelanggan yang datang di Apotek Tirtomoyo Malang pada bulan April sampai dengan Mei 2022 rata-rata berjumlah 1050 orang.

3.2.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi yang digunakan untuk penelitian apa yang dipelajari dari sampel kesimpulannya dapat diperlakukan untuk populasi (Wibowo, 2014 dalam Panjaitan, 2017). Teknik pengambilan sampel yang akan dilaksanakan dalam penelitian ini adalah dengan cara sampling insidental (accidental sampling) yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan

Jumlah sampel pada penelitian ini dihitung berdasarkan rumus Slovin dengan nilai kritis sebesar 10%.

$$\text{Rumus Slovin : } n = \frac{N}{N(d)^2 + 1}$$

Keterangan :

n: Jumlah Sampel

N: Jumlah Populasi

d : Batas Toleransi Kesalahan (error tolerance)

(Notoatmodjo, 2005; h. 92 dalam Rahmawati, 2011)

$$n = \frac{1050}{1050(0,1)^2 + 1} = \frac{1050}{11,5} = 91,30$$

Dengan menetapkan N = 1050 d = 0,1 jumlah sampel yang diambil sebanyak 91,30 dan dibulatkan menjadi 92 orang.

Dalam pengambilan sampel diperlukan syarat atau kriteria.

Kriteria Inklusi

Kriteria inklusi adalah karakteristik umum subjek penelitian dari suatu populasi target yang terjangkau dan akan diteliti (Nursalam, 2012). Kriteria inklusi dalam penelitian ini adalah Sebagai berikut :

1. Bersedia mengisi kuesioner
2. Dapat membaca dan menulis
3. Rentang usia 17-55 tahun
4. Mendapat pelayanan swamedikasi

3.3 LOKASI DAN WAKTU PENELITIAN

Lokasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah, Apotek Tirtomoyo di kabupaten Malang pada bulan April-Mei 2022.

3.4 DEFINISI OPERASIONAL VARIABEL

Dalam penelitian ini terdapat satu variabel yaitu tingkat kepuasan, dan 5 sub variabel yaitu kehandalan, ketanggapan, jaminan, empaty dan penampilan. Definisi operasional variabel penelitian terdapat pada tabel berikut.

Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel

Variabel	Sub Variabel	Definisi Operasional	Alat Ukur	Hasil Ukur	Skala Ukur
Tingkat Kepuasan	Reability (kehandalan)	Realibility adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan	Kuesioner	86%-100% (sangat puas) 76%-85% (puas)	Ordinal

		secara akurat dan terpercaya		56%-75% (cukup puas)	
	Responsiveness (ketanggapan)	Responsiveness adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan dengan cepat		40%-55% (kurang puas) 0%-40% (tidak puas)	
	Assurance (Jaminan)	Assurance adalah kualitas pelayanan yang berhubungan dengan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan dan jaminan kepada pasien yang dimiliki para staff, bebas dari bahaya, resiko atau keragu – ragan dan tidak membedakan status pasien			
	Empathy	Empathy adalah kesediaan untuk peduli dan memberikan perhatian yang tulus dan bersifat pribadi.			
	Tangible (Penampilan)	Tangible adalah penampilan fasilitas kelengkapan peralatan, sarana			

		komunikasi, penampilan petugas dalam memberikan pelayanan jasa kesehatan dan penampilan petugas dalam memberikan pelayanan.			
--	--	---	--	--	--

3.5 ALAT DAN BAHAN

3.5.1 Alat

Alat yang digunakan pada penelitian ini adalah alat tulis menulis, lembar kuesioner, dan kamera untuk dokumentasi.

3.5.2 Bahan

Data yang digunakan terdiri dari dua sumber data yaitu :

1. Data primer diperoleh dari hasil kuesioner yang diisi oleh responden
2. Data sekunder berupa pengumpulan data yang dilakukan melalui studi bahan kepustakaan yang perlu untuk mendukung data primer.

3.6 INSTRUMEN PENELITIAN

Instrumen pada penelitian ini berupa kuesioner yang disebarkan peneliti kepada responden yang melakukan swamedikasi di Apotek Tirtomoyo dan memenuhi kriteria inklusi. Kuisisioner terdiri dari lima kelompok pertanyaan yang meliputi kehandalan, ketanggapan, jaminan, empaty dan penampilan. Pada masing-masing sub

kelompok pertanyaan diberikan beberapa pertanyaan, dimana setiap pertanyaan memiliki skor, jumlah skor dihitung berdasarkan kategorinya.

3.7 PROSEDUR PENELITIAN

Dalam penelitian ini adalah Survei dengan menggunakan kuesioner. Prosedur pengumpulan data dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Menyebarkan kuesioner kepada responden yang melakukan swamedikasi di Apotek Tirtomoyo.
2. Pengisian kuesioner oleh responden dengan pengawasan langsung oleh peneliti
3. Pengumpulan dan penyeleksian kembali responden dengan acak yang menggunakan alat pelindung diri sesuai protokol kesehatan yang telah diberlakukan saat ini.

3.8 ANALISA DATA

Teknik analisa data yang di gunakan adalah dengan kuesioner berdasarkan lima dimensi kualitas layanan yaitu Kehandalan, Ketanggapan, Jaminan, Empati, penampilan. Semua jawaban di olah dengan penentuan skor berdasarkan skala likert dengan menggunakan graduasi tingkat penilaian sangat puas =5, puas =4, cukup puas =3, tidak puas =2, sangat tidak puas =1.

Setelah data responden terkumpul selanjutnya analisa data dengan menggunakan analisa kualitatif dan data yang terkumpul untuk disimpulkan. Skoring untuk penarikan kesimpulan ditentukan dengan membandingkan skor yang dicapai dan skor maksimal (Aspuah, 2013)

$$skor = \frac{jumlah\ skor\ yang\ diperoleh}{jumlah\ skor\ maksimal} \times 100$$

Menurut Arikunto data yang terkumpul dikategori dengan skala ordinal,dengan memperhatikan hasil persen (Aspuah,2013).Dengan ketentuan sebagai berikut:

- a 86 % -100 % = Sangat puas
- b 76 % - 85 % = Puas
- c 56 % - 75 % = Cukup puas
- d 40 % - 55 % = Kurang puas
- e 0 % - 40 % = Tidak puas