

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Dalam bagian ini akan dijelaskan metode atau cara yang digunakan dalam penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian observasional yaitu penelitian menggunakan metode survei yang merupakan studi deskriptif , dimana penelitian dilakukan di apotek yang berada di wilayah surabaya utara dengan memberikan lembar kuisisioner terhadap pasien yang datang ke apotek tersebut secara *cross sectional* .

Menurut Notoatmodjo (2002) *cross sectional* adalah suatu penelitian untuk mempelajari suatu dinamika korelasi antara faktor-faktor resiko dengan efek, dan dengan suatu pendekatan, observasi ataupun dengan pengumpulan data pada suatu saat tertentu.

Penelitian ini meliputi beberapa tahap yaitu

1. Tahap persiapan , yaitu kegiatan membuat pertanyaan dan menentukan lokasi penelitian.
2. Tahap pelaksanaan , yaitu kegiatan meliputi memberikan kuisisioner ke pasien yang datang ke apotek , kemudian menganalisa data.
3. Tahap akhir penelitian meliputi menyimpulkan hasil analisis dan penyusunan laporan Variabel dalam penelitian ini adalah tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian obat di apotek.

3.2 Populasi dan Sampel

3.2.1 Populasi

Populasi menurut Sugiyono (2015) adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh penulis untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Populasi dalam penelitian ini adalah pasien atau keluarga pasien yang datang ke apotek yang mendapat pelayanan kefarmasian di apotek Sampurna .

Rata rata jumlah pasien yang datang , baik membeli obat resep ataupun obat bebas dihitung dari bulan desember 2021 sampai februari 2022 kemudian dibagi 3 sehingga diperoleh nilai rata rata dalam 1 bulan 923 orang

3.2.2 Sampel

Sampel yang di ambil dalam penelitian ini adalah pasien atau keluarga pasien yang datang ke Apotek Sampurna ,membeli obat resep maupun non resep.

Besarnya sampel dalam penelitian ini ditentukan dengan rumus *Slovin* menurut (Sugiyono, 2019) sebagai berikut :

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

Keterangan:

N : Jumlah elemen/anggota sampel

N : jumlah elemen/anggota populasi

E : Error level (tingkat kesalahan)

Pada umumnya digunakan 1% atau 0,01; 5% atau 0,05, dan 10% atau 0,1.

Tingkat signifikansi yang ditetapkan pada penelitian ini adalah 10%.

Maka :

$$n = \frac{923}{1 + (923 \times 0,1^2)}$$

$$n = \frac{923}{1 + 9,23}$$

$$n = 90,22$$

Jadi sampel yang diambil sebanyak 90 sampel

3.2.3 Kriteria Inklusi dan Eksklusi

3.2.3.1 Kriteria Inklusi dalam Penelitian

Kriteria inklusi dalam penelitian ini adalah :

1. Konsumen / pasien yang datang membeli obat ke apotek Sampurna
2. Konsumen / pasien yang bersedia mengisi kuisioner
3. Konsumen /pasien yang berusia diatas 17 tahun – 55 tahun
4. Konsumen /pasien yang bisa membaca dan menulis

3.2.3.2 Kriteria Eksklusi dalam penelitian

Kriteria eksklusi dalam penelitian ini adalah :

1. Konsumen / pasien yang tidak bersedia mengisi kuisioner
2. Konsumen / pasien dengan keterbatasan komunikasi

3.3 Waktu dan Lokasi Penelitian

Penelitian dilaksanakan di Apotek Sampurna , Jl. Sampurna no 40 Surabaya , Penelitian dilakukan pada bulan Mei 2022

3.4 Definisi Operasional Variabel

Sebelum dilakukan pengolahan dan analisis data ,maka perlu ditentukan dulu variable dan definisi operasional variable dulu .

Definisi operasional berdasarkan karakteristik yang di amati dari sesuatu yang di definisikan

Defnisi operasional dalam penelitian ini sebagai berikut

Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel

Variabel	Sub Variabel	Definisi Variabel	Alat Ukur	Hasil Ukur	Skala
5 dimensi kualitas pelayanan	Ketanggapan (Responsiveness)	Responsiveness adalah kesediaan untuk membantu konsumen dan menyediakan layanan yang dijanjika	Kuisisioner Pertanyaan No . 1-2	Sangat puas: 5 Puas : 4 Cukup Puas : 3 Tidak Puas : 2 Sangat Tdk Puas :1	Ordinal
	Dimensi keandalan (Reliability)	Reliability adalah kemampuan untuk melakukan pelayanan yang dijanjikan	Kuisisioner Pertanyaan No. 3-4	Sangat puas: 5 Puas : 4 Cukup Puas : 3 Tidak Puas : 2 Sangat Tdk Puas :1	Ordinal
	Dimensi Jaminan (Assurance)	Assurance adalah pengetahuan dan perilaku karyawan serta kemampuan menginspirasi kepercayaan dan keyakinan pelanggan	Kuisisioner Pertanyaan No. 5-6	Sangat puas: 5 Puas : 4 Cukup Puas : 3 Tidak Puas : 2 Sangat Tdk Puas :1	Ordinal
	Dimensi kepedulian (Empathy)	Empathy adalah syarat untuk peduli memberi perhatian bagi pelanggan	Kuisisioner Pertanyaan No. 7-8	Sangat puas: 5 Puas : 4 Cukup Puas : 3 Tidak Puas : 2 Sangat Tdk Puas :1	Ordinal
	Dimensi berwujud (Tangible)	Tangible adalah fasilitas fisik peralatan dan penampilan dari personil	Kuisisioner Pertanyaan No.9-10	Sangat puas: 5 Puas : 4 Cukup Puas : 3 Tidak Puas : 2 Sangat Tdk Puas :1	Ordinal

3.5 Instrumen penelitian

Intrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuisisioner yang dibagikan kepada konsumen / pasien yang datang ke apotek Sampurna. Kuisisioner merupakan daftar pertanyaan yang akan digunakan oleh peneliti untuk memperoleh data dari sumbernya secara langsung melalui proses komunikasi atau dengan mengajukan pertanyaan (Sugiyono, 2019)

3.6 Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian berupa kuisisioner atau yang biasa disebut angket.

Angket dapat didefinisikan sebagai daftar pertanyaan yang sudah tersusun dengan baik, sehingga responden dapat secara langsung memberikan jawaban atau dengan memberikan tanda-tanda tertentu sebagai alternatif jawaban pilihan

Adapun langkah langkah yang dilakukan dalam pengumpulan data adalah sebagai berikut

1. Memberikan kuisisioner kepada konsumen/pasien yang datang ke apotek Sampurna dengan di damping peneliti atau Tenaga Teknis Kefarmasian untuk membantu dan menjelaskan pertanyaan yang ada di lembar kuisisioner
2. Mengumpulkan kuisisioner yang sudah di isi
3. Cek kelengkapan jawaban konsumen / pasien yang sudah diterima dari kuisisioner
4. Jika data yang masuk sudah cukup lengkap dan persiapan analisis telah cukup baik dan benar maka analisis segera dilaksanakan.

Dilakukan juga uji validitas dan uji reliabilitas tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di apotek Sampurna untuk melihat pengukuran penelitian agar lebih valid

3.6.1 Uji Validitas

Sebelum dilakukan kuisisioner sebelumnya dilakukan pengambilan data sebenarnya dalam penelitian ini, maka terlebih dahulu dilakukan uji validitas dan uji realibilitas. Uji dilakukan pada 20 orang yang memiliki karakteristik sama dengan sampel.

Cara menguji validitas dan reliabilitas kuesioner menurut (Sugiyono, 2019) adalah sebagai berikut:

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.

Uji validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan bahwa variabel yang diukur memang benar-benar variabel yang akan diteliti oleh peneliti (*Cooper dan Schindler*, dalam Zulganef, 2006)

Untuk melakukan uji validitas menggunakan program SPSS. Teknik pengujian yang sering digunakan para peneliti untuk uji validitas adalah menggunakan korelasi *Bivariate Pearson* (Produk Momen Pearson).

Analisis ini dengan cara mengkorelasikan masing-masing skor item dengan skor total. Skor total adalah penjumlahan dari keseluruhan item. Item-item pertanyaan yang berkorelasi signifikan dengan skor total menunjukkan item-item tersebut mampu memberikan dukungan dalam mengungkap apa yang ingin diungkap à Valid. Jika $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ (uji 2 sisi dengan sig. 0,05) maka instrumen atau item-item pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid).

Langkah-langkah dalam pengujian validitas ini yaitu :

1. Buat skor total masing-masing variabel(Tabel perhitungan skor)
2. Klik Analyze ->Correlate->Bivariate(Gambar/Output SPSS)
3. Masukkan seluruh item variabel x ke Variabels
4. Cek list Pearson ; Two Tailed ; Flag
5. Klik Ok

3.6.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah sejauh mana pengukuran dari suatu tes tetap konsisten setelah dilakukan berulang - ulang terhadap subyek dan dalam kondisi yang sama.

Suatu variabel dikatakan reliable jika nilai Cronbach Alpha $\geq 0,6$ (Ghozali, 2007).

Reliabilitas konsistensi internal adalah suatu pendekatan untuk menaksir konsistensi internal dari kumpulan item, dimana beberapa item dijumlahkan untuk menghasilkan skor total untuk skala.

Pengujian reliabilitas instrumen dengan menggunakan rumus *Alpha Cronbach* karena instrumen penelitian ini berbentuk angket. Rumus *Alpha Cronbach* sebagai berikut

$$r_{11} = \left(\frac{n}{n - 1} \right) \left(1 - \frac{\sum a_i^2}{a_t^2} \right)$$

Keterangan

r_{11} = reliabilitas yang dicari

n = jumlah item pertanyaan yang di uji

$\sum a_i^2$ = jumlah varians skor tiap item

a_t^2 = varians total

Langkah pengujian reliabilitas dengan SPSS :

1. Klik Analyze -> Scale -> Reliability Analysis spss
2. Masukkan seluruh item variabel X ke Items
3. Pastikan pada model terpilih Alpha
4. Klik Ok

3.7 Analisa Data

Dari data 90 responden yang diambil sebagai sampel penelitian, kemudian dilakukan analisis data.

Teknik yang digunakan adalah analisis kuantitatif, yaitu pengujian bertitik tolak dari data yang terkumpul kemudian disimpulkan.

Penelitian kuesioner menggunakan skala Likert yaitu suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam angket dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survey dengan melakukan skoring terhadap masing-masing jawaban konsumen dengan skala 1-5 meliputi :

Sangat puas	: 5
Puas	: 4
Cukup Puas	: 3
Tidak Puas	: 2
Sangat Tidak Puas	: 1

Kemudian skor dipersentasi dengan menggunakan rumus :

$$P = \frac{n}{N} \times 100 \%$$

Keterangan :

P = Persentase yang didapat

n = Skor yang didapat

N = Skor maksimal atau tertinggi

Tabel 3.2 Interpretasi skor

Interpretasi	Persentasi
Sangat Puas	80%-100%
Puas	60%-79,99%
Cukup Puas	40%-59,99%
Tidak Puas	20%-39,99%
Sangat Tidak Puas	0%-19,99%