

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **3.1 Rancangan Penelitian**

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif yang bertujuan menggambarkan ataupun mendeskripsikan mengenai tingkat kepuasan pelanggan di Apotek Hari Husada Kecamatan Pakis Kabupaten Malang. Penelitian ini terdiri atas tiga tahap, yaitu tahap persiapan, tahap pelaksanaan dan tahap akhir. Tahap persiapan dalam penelitian ini adalah penyusunan kuesioner, penentuan populasi dan sampel, pengujian validitas dan reliabilitas kuesioner. Tahap pelaksanaan dalam penelitian ini adalah pengumpulan data dengan membagikan kuesioner kepada responden. Tahap akhir dalam penelitian ini adalah mengolah data dan menyimpulkan hasil penelitian.

#### **3.2 Populasi dan Sampel**

##### **3.2.1 Populasi**

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien atau keluarga pasien yang membeli obat di Apotek Hari Husada Kecamatan Pakis Kabupaten Malang. Berdasarkan rekapitulasi pembelian obat di Apotek Hari Husada Kecamatan Pakis Kabupaten Malang pada pembelian dalam sehari 50 orang. Jadi dalam sebulan sekitar 1500 orang

##### **3.2.2 Sampel**

Jumlah sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini dihitung menggunakan rumus Slovin yaitu:

$$\eta = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan

$\eta$  : jumlah sampel

N : jumlah populasi

e : margin error yang di pilih adalah penyimpangan 10%

$$\eta = \frac{1500}{1 + (1500)(0.1)^2} = 93,75, \text{ dibulatkan menjadi } 94$$

Berdasarkan rumus perhitungan diatas, maka jumlah sampel diperoleh sebanyak 94 responden.

### **3.2.3 Teknik Sampling**

Sampling adalah cara yang digunakan dalam mengambil sampel (Arikunto, 2014). Teknik sampling yang digunakan adalah *purposive sampling* yaitu cara pengambilan sampel untuk tujuan tertentu.

Kriteria Inklusi penelitian ini adalah:

1. Usia dewasa (15 - 60 tahun)
2. Responden bisa berkomunikasi, membaca dan menulis dengan baik.
3. Responden yang membeli obat tanpa resep di Apotek Hari Husada
4. Responden bersedia mengisi kuisisioner.

Kriteria Eksklusi penelitian ini adalah:

1. Pegawai Apotek Hari Husada
2. Responden yang membeli alkes

## **3.3 Lokasi dan Waktu Penelitian**

### **3.3.1 Lokasi Penelitian**

Penelitian ini akan dilakukan di Apotek Hari Husada Kecamatan Pakis Kabupaten Malang

### **3.3.2 Waktu Penelitian**

Penelitian akan dilakukan pada tanggal 1 sd 31 Juli 2023.

## **3.4 Definisi Operasional Variabel**

Variabel dalam penelitian adalah kepuasan pasien dengan sub variable adalah dimensi kehandalan, dimensi ketanggapan, dimensi jaminan, dimensi empati, dan dimensi penampilan. Definisi operasional variabel terdapat pada tabel 3.1 berikut ini :

**Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel**

<b>Variabel penelitian</b>	<b>Sub Variabel</b>	<b>Definisi operasional</b>	<b>Alat Ukur</b>	<b>Hasil Ukur</b>	<b>Skala ukur</b>
Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Pelitasari Malang	Bukti fisik ( <i>Tangible</i> )	Penampilan fasilitas fisik yang dapat langsung dirasakan pasien	Kuisisioner pertanyaan 1-2	Sangat tidak puas = 1	Ordinal
	Kehandalan ( <i>Realibility</i> )	Kemampuan petugas farmasi memberikan pelayanan kefarmasian	Kuisisioner pertanyaan 3-4	Tidak puas = 2	
	Ketanggapan ( <i>Responsivanness</i> )	Kemampuan petugas farmasi untuk tanggap dan cepat dalam membantu pasien dalam memberikan pelayanan kefarmasian	Kuisisioner pertanyaan 5-6	Cukup puas = 3 Puas = 4	
	Jaminan ( <i>Assurance</i> )	Kemampuan petugas farmasi dalam memberikan jaminan atas pelayanan kefarmasian untuk pasien	Kuisisioner pertanyaan 7-8	Sangat puas = 5	
	Kepedulian ( <i>Emphaty</i> )	Kemampuan petugas farmasi dalam membangun hubungan baik dan memberikan perhatian serta memahami kebutuhan pasien	Kuisisioner pertanyaan 9-10		

### **3.5 Instrumen Penelitian**

Pada penelitian ini, peneliti akan menggunakan kuesioner, kuesioner merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan memberikan atau menyebarkan daftar pertanyaan kepada responden dengan harapan memberikan respon atas daftar pertanyaan tersebut. Pada penelitian kuesioner disebutkan oleh peneliti kepada pasien yang menebus obat dengan resep maupun tanpa resep dokter Apotek Hari Husada Kecamatan Pakis Kabupaten Malang.

#### **3.5.1 Uji Validitas**

Uji validitas digunakan untuk mengetahui alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini valid atau tidak menggunakan software pengolahan data dengan rumus. Apabila  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel maka pertanyaan tersebut dikatakan valid jika  $r$  hitung  $<$   $r$  tabel maka pertanyaan tersebut tidak valid.

#### **3.5.2 Uji Reliabilitas**

Uji reliabilitas instrumen dapat dilihat dari besarnya nilai *cronbach alpha* pada masing-masing variabel. *Cronbach alpha* digunakan untuk mengetahui reliabilitas konsisten interitem atau untuk menguji kekonsistenan responden dalam merespon seluruh item. Instrumen yang reliabel jika nilai *Cronbach alpha*  $>$  0,6.

### **3.6 Prosedur penelitian**

Prosedur penelitian ini sebagai berikut:

1. Tahap persiapan yaitu meliputi penyusunan proposal, mengurus izin penelitian di Apotek Hari Husada Kecamatan Pakis Kabupaten Malang, kemudian melakukan validitas kuesioner sebelum diberikan kepada responden.
2. Setelah seluruh kuesioner memenuhi syarat dan memiliki nilai *Reability*, maka kuesioner dapat diberikan kepada responden.
3. Tahap pelaksanaan yaitu meliputi pengambilan data penelitian terhadap responden di Apotek Hari Husada Kecamatan Pakis Kabupaten Malang.
4. Responden sebelum mengisi kuesioner akan dimintai persetujuan terlebih dahulu. Jika responden bersedia maka responden mengisi data diri sendiri yang terdapat pada kuesioner.
5. Tahap penyelesaian yaitu meliputi pengolahan data yang didapat dari hasil kuesioner data primer responden Apotek Hari Husada Kecamatan Pakis

Kabupaten Malang, kemudian data primer tersebut diolah, dianalisis dalam hasil dan pembahasan penelitian yang kemudian dapat ditarik kesimpulan dari hasil penelitian tersebut.

### 3.7 Analisis data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan skala likert dengan menggunakan graduasi tingkat penilaian dari 1 hingga 5 dimana nilai 1 adalah nilai terendah yang dapat di berikan dan nilai 5 adalah nilai tertinggi yang dapat di berikan. Skor akhir tingkat kepuasan pada penelitian ini tertera pada tabel 3.2.

**Tabel 3.2 Skor tingkat kepuasan skala likert**

Tingkat Kepuasan	Skor
Sangat tidak puas	1
Tidak puas	2
Cukup puas	3
Puas	4
Sangat puas	5

(Sumber : Awaludin dan Mantik, 2023)

Data yang telah terkumpul kemudian dianalisa menggunakan metode analisis deskriptif. analisa data dilakukan dengan memprosentasekan hasil yang diperoleh dengan cara sebagai berikut:

$$P = \frac{\Sigma A}{\Sigma B} \times 100 \%$$

P = prosentase

$\Sigma A$  = skor yang diperoleh

$\Sigma B$  = skor maksimum

Hasil tersebut dapat diinterpretasikan dengan prosentase sebagai berikut:

**Tabel 3.3 Kriteria Interpretasi Skor Tingkat Kepuasan**

Persentase	Kategori tingkat kepuasan
0 % - 19,99 %	Sangat tidak puas
20 % - 39,99 %	Tidak puas
40 % - 59,99 %	Cukup Puas
60 % - 79,99 %	Puas
80 % - 100 %	Sangat puas