

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Rancangan Penelitian

Rancangan penelitian dalam penelitian ini yaitu menggunakan penelitian deskriptif observasional. Responden yang dipilih merupakan pelanggan yang membeli atau order di PBF MCA dengan menggunakan *simple random sampling*. Pengambilan data yang digunakan menggunakan metode *survey* dengan memberikan kuesioner kepada responden secara acak.

3.2 Populasi dan Sampel

3.2.1 Populasi Penelitian

Populasi merupakan keseluruhan subyek yang telah memenuhi kriteria. Populasi dalam penelitian ini yaitu pelanggan yang terdata dan pernah melakukan transaksi di PBF MCA Malang Raya sejumlah 160 apotek.

3.2.2 Sampel Penelitian

Sampel dalam penelitian ini adalah pelanggan PT. MCA dengan menggunakan rumus Slovin. Rumus ini biasa digunakan dalam penelitian *survey* dimana biasanya jumlah sampel besar sekali, sehingga diperlukan sebuah formula untuk mendapatkan sampel yang sedikit tetapi dapat mewakili keseluruhan populasi.

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

n = Jumlah sampel

N = Jumlah Populasi

e = Margin error yang dipilih adalah penyimpangan 10%

Perhitungan sampel penelitian:

$$n = \frac{160}{1+(160)(0,1)^2}$$

$$n = 61,5$$

Berdasarkan rumus diatas, maka jumlah sampel minimal adalah 62 pelanggan, tetapi penulis menggunakan sampel 66 pelanggan.

3.2.3 Kriteria Inklusi dan Ekslusi

3.2.3.1 Kriteria inklusi penelitian ini adalah:

- (1) Pelanggan yang berada di wilayah kerja PT. MCA depo Malang
- (2) Apotek yang Surat Izin Apotek (SIA) masih berlaku saat penelitian

3.2.3.2 Kriteria ekslusi penelitian ini adalah:

- (1) Pelanggan yang tidak berkenan mengisi kuesioner/ menjadi responden
- (2) Pelanggan tetapi bukan apotek, seperti: PBF, toko obat, rumah sakit, klinik

3.3 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada akhir bulan Juni sampai awal bulan Juli 2023. Lokasi pelanggan di area Kota Malang, Kabupaten Malang, Kota Batu, Kota Blitar dan sekitarnya.

3.4 Definisi Operasional Variabel

Variabel	Sub variabel	Definisi Operasional	Alat ukur	Hasil Ukur
Kepuasan pelanggan terhadap pelayanan PBF PT. Mitra Central Asia Depo Malang	Kehandalan (<i>reliability</i>)	Kemampuan PBF menyediakan obat sesuai Surat Pesanan dan ketepatan waktu pengiriman sesuai janji	Kuesioner no 1,2	<p>Sangat Puas: $75% < x \leq 100%$</p> <p>Puas: $50% < x \leq 75%$</p> <p>Cukup Puas: $26% < x \leq 50%$</p> <p>Kurang Puas: $< 26%$</p>
	Ketanggapan (<i>responsiveness</i>)	Kesigapan PBF merespon pesanan pelanggan dengan baik dan cepat	Kuesioner 3,4	
	Jaminan (<i>assurance</i>)	Jaminan bahwa daftar barang (pricelist) yang diinformasikan kepada pelanggan tepat, meliputi ketersediaan stok dan harga tidak akan berubah saat transaksi. Dan juga jaminan bahwa produk akan sampai kepada pelanggan terjaga mutunya sesuai CDOB	Kuesioner 5,6	
	Empati (<i>empathy</i>)	PBF memahami keinginan dan masalah pelanggan, sebagai contoh keinginan pelanggan mendapatkan harga diskon serta pengatasan masalah jika mengalami keterlambatan pembayaran.	Kuesioner 7,8	
	Bukti Fisik (<i>tangibles</i>)	Pandangan pelanggan terhadap fasilitas kendaraan pengiriman obat serta pengemasan pesanan yang dibungkus dengan baik dan rapi	Kuesioner 9,10	

3.5 Instrumen Penelitian

Pengambilan sampel penelitian ini menggunakan instrument penelitian berupa daftar pertanyaan atau kuisisioner yang terdiri dari beberapa pertanyaan tentang kepuasan pelayanan PT. MCA dalam melayani orderan dari beberapa Apotek di Malang Raya. Adapun bentuk lengkap dari daftar pertanyaan atau kuisisioner tersebut tercantum dalam lampiran. Kuisisioner disebarkan langsung ke beberapa Apotek terpilih.

3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas

Sebelum kuisisioner digunakan untuk pengambilan data yang sebenarnya di dalam penelitian ini terlebih dahulu diuji validitas dan reliabilitasnya. Uji ini dilakukan pada minimal 20 apotek yang tidak termasuk responden dan dilakukan di luar lokasi penelitian, tetapi karakteristik yang sama dengan responden di lokasi penelitian (Notoatmodjo, 2010).

3.7 Prosedur Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini berupa data primer dan data sekunder. Data primer dilakukan dengan menggunakan metode deskriptif analisis. Sedangkan data sekunder berupa data penunjang yang dikumpulkan melalui studi kepustakaan yang diambil dari sumber terkait dengan penelitian. Penelitian ini menggunakan Metode Survei dengan kuisisioner tertutup dengan skala Likert. Kuisisioner tertutup merupakan kuisisioner yang disediakan jawabannya sehingga responden hanya memilih pada kolom yang sudah disediakan dengan memberi tanda *cross* (X) (Arikunto, 2016). Kuisisioner tertutup digunakan karena (1) Kuisisioner tersebut memberikan kemudahan pada responden dalam memberikan jawaban, (2) lebih praktis dan sistematis, (3) keterbatasan biaya dan waktu penelitian.

3.8 Analisis Data

Pada penelitian ini menggunakan analisis data *Skala Likert* dengan tingkat penilaian Sangat Puas, Puas, Cukup Puas, dan Kurang Puas. Sangat Puas = 4, Puas = 3, Cukup Puas = 2, dan Kurang Puas = 1.

Data yang telah terkumpul dianalisa dengan menggunakan metode analisis data dekriptif. Analisis data diperoleh dengan rumus *Customer Satisfaction Index* (CSI) (Fecikova, 2004):

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

Keterangan:

IKP = Indeks Kepuasan Pelanggan atau *Customer Satisfaction Index* (CSI) dalam satuan persen

ΣA = Jumlah skor unsur pelayanan/ indikator pertanyaan

ΣB = Jumlah skor maksimum (skor maksimal skala likert dikalikan jumlah responden)

Hasil tersebut diinterpretasikan dengan interval indeks kepuasan pelanggan (IKP) sebagai berikut:

Sangat Puas : $75\% < x \leq 100,0\%$

Puas : $50\% < x \leq 75,0\%$

Cukup Puas : $26\% < x \leq 50,0\%$

Kurang Puas : $< 26\%$