

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Rancangan Penelitian

Rancangan penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan survey. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan, menjelaskan dan validasi hasil penelitian. Survei adalah salah cara dari penelitian deskriptif untuk mendapatkan data dan fakta di lapangan dengan tujuan mendapatkan informasi yang tepat dan nyata (Ramdhan, 2021).

Adapun tahapan awal penelitian ini adalah menentukan lokasi penelitian, populasi dan menentukan sampel, waktu penelitian dan pembuatan kuesioner. Kemudian dilakukan pengumpulan data dari hasil kuesioner yang telah dibagikan kepada para responden. Tahap akhir dilakukan analisa data dan kemudian membuat kesimpulan.

3.2 Populasi dan Sampel .

3.2.1 Populasi Penelitian

Menurut Sugiyono, definisi populasi adalah jumlah dari keseluruhan obyek atau dapat didefinisikan sebagai satuan atau individu yang ciri atau karakteristiknya hendak diduga sebagai obyek penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah semua pelanggan yang membeli di Apotek Al- Shihah. dengan usia 18 tahun sampai dengan usia 60 tahun yang berkunjung di Apotek Al- Shihah.

3.2.2 Sampel Penelitian

Definisi sampel menurut Sugiyono adalah sebagian dari populasi yang ciri atau karakteristiknya hendak diselidiki atau dianggap mewakili keseluruhan populasi dengan jumlah lebih sedikit dari populasi (Sugiyono ,2001). Sampel yang diambil dalam penelitian ini sebanyak 100 responden yang mewakili para konsumen yang berkunjung di Apotek AL Shihah . Jumlah sampel ditentukan dengan menggunakan rumus Slovin .

Rumus :

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

$$n = \frac{900}{1+900(0,1)^2}$$

$$n = \frac{900}{1+900.0,01}$$

$$n = \frac{900}{1+9}$$

$$n = \frac{900}{10}$$

$n = 90$ di bulatkan menjadi 100 orang.

Keterangan. : n = Jumlah sample

N = Jumlah populasi

e = Margin error

Berdasarkan Rumus Slovin diperoleh jumlah sampel 90, sehingga dalam penelitian dibulatkan menjadi 100 Responden. Adapun Responden dikategorikan berdasarkan kriteria inklusi dan kriteria eksklusi. Kriteria Inklusi meliputi :

1. Rentang umur wanita / pria antara 18 - 60 th
2. Sehat fisik dan mental
3. Dapat membaca dan menulis
4. Bersedia untuk menjadi responden dengan mengisi lembar kuesioner

3.3 Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Maret- April 2023 di Apotik AL Shihah Kota Malang

3.4 Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional adalah suatu cara untuk mengidentifikasi kriteria yang dapat diobservasi sehingga memudahkan observasi atau pengukuran terhadap variabel. Dalam penelitian ini menggunakan variabel bebas saja.

Tabel 3.4 Variabel Bebas

| No | Variabel | Sub Variabel | Definisi | Alat Ukur | Hasil Ukur Prosentase | Skala |
|----|-----------------|----------------|--|----------------------|--|---------|
| 1 | Kepuasan Pasien | Tangible | Sarana atau fasilitas fisik yang dapat langsung Dirasakan oleh pasien | Kuisisioner 1 dan 2 | 1. Tidak puas 2. Kurang Puas 3. Puas 4. Sangat Puas | Ordinal |
| 2 | | Reliability | Kemampuan tenaga farmasi memberikan pelayanan yang memuaskan pasien. Apabila kinerja dibawah harapan, maka pasien akan kecewa, bila melebihi harapan, pasien akan puas | Kuisisioner 3 dan 4 | | |
| 3 | | Responsiveness | Kemampuan tenaga farmasi memberikan pelayanan kepada pasien dengan cepat dan tepat. Kepuasan terjadi apabila apa yang menjadi kebutuhan, keinginan, atau harapan dapat terpenuhi | Kuisisioner 5 dan 6 | | |
| 4 | | Assurance | Kemampuan tenaga farmasi memberikan kepercayaan dan kebenaran atas pelayanan yang diberikan pada pasien. | Kuisisioner 7 dan 8 | | |
| 5 | | Emphaty | Kemampuan tenaga farmasi membina hubungan, perhatian, dan memahami kebutuhan pasien | Kuisisioner 9 dan 10 | | |

3.5 Instrumen Penelitian

Instrumen dalam penelitian ini adalah lembar kuesioner yang terdiri dari kelompok pertanyaan yaitu tentang tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pemberian informasi obat di Rumah Sakit.

3.5.1 Uji Instrumen Penelitian

Untuk menyempurnakan penelitian, maka instrument penelitian tersebut perlu diuji cobakan, dengan tujuan untuk diketahui apakah instrumen penelitian tersebut dapat digunakan untuk pengambilan data atau tidak.

Uji instrumen yang baik adalah instrumen yang dapat terpenuhinya syarat validitas dan reliabilitas yang baik. Uji instrumen tersebut adalah sebagai berikut:

3.5.2 Uji Validitas

Validitas instrumen penelitian dihitung dengan mengkorelasikan antara skor yang diperoleh pada tiap pertanyaan dengan skor total, yang merupakan penjumlahan semua skor item pertanyaan. Instrumen penelitian dapat diketahui validitasnya menggunakan rumus korelasi *Product Moment* sebagai berikut:

$$r_{yx_i} = \frac{n \sum_{i=1}^n x_i y_i - \sum_{i=1}^n x_i \sum_{i=1}^n y_i}{\sqrt{n \sum_{i=1}^n x_i^2 - \left(\sum_{i=1}^n x_i \right)^2} \sqrt{n \sum_{i=1}^n y_i^2 - \left(\sum_{i=1}^n y_i \right)^2}}$$

Keterangan:

r_{yx_i} = koefisien korelasi Pearson antara item instrumen yang akan digunakan dengan variabel yang bersangkutan

x_i = skor item instrumen yang akan digunakan

y_i = skor semua item instrumen dalam variabel tersebut

n = jumlah responden dalam uji coba instrumen instrumen penelitian dinyatakan valid

Instrumen penelitian dapat dinyatakan valid jika mempunyai koefisien korelasi(r hitung) $\geq 0,3$ atau nilai probabilitas rhitung $< \alpha = 0,05$ (%) (Sugiyono: 2004).

3.5.3 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas pada penelitian ini menggunakan Alpha Cronbach yang diperoleh dengan rumus:

$$r_{11} = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right)$$

Keterangan:

- R₁₁ = reliabilitas instrumen (koefisien alpha cronbach)
- k = banyaknya butir pertanyaan atau banyaknya soal
- σ_b^2 = jumlah varians butir
- σ_t^2 = varians total

Instrumen dapat dikatakan andal (reliabel) bila memiliki koefisien keandalanreliabilitas sebesar 0,6 atau lebih (Arikunto, 2006).

3.6 Prosedur Pengumpulan Data

Dalam proses pengumpulan data, terdapat beberapa langkah-langkah yang akandi lakukan yakni:

- 1) Tahap persiapan pengajuan pengurusan izin pengambilan data di Apotek Al Shihah. Pada tahap ini hal yang dilakukan oleh peneliti adalah mempersiapkan surat ijin yang akan diserahkan ke pihak Apotek Al Shihah agar bisa memperoleh ijin untuk melakukan penelitian di apotek
- 2) Mempersiapkan lembaran-lembaran kuisisioner yang akan disebarakan. Padatahap ini, langkah awal yang dilakukan adalah mencari jurnal yang akandigunakan sebagai landasan dalam menyusun pertanyaan yang akan dicantumkan dalam kuisisioner.

- 3) Pembagian kuisioner kepada responden
- 4) Pengambilan kuisioner dari responden
- 5) Pengolahan data penelitian
- 6) Interpretasi data penelitian

3.7 Analisis Data

Analisa data tersebut meliputi menghitung prosentase antara kepuasan dan ketidakpuasan pasien jalan di Apotek Al Shihah. Setelah data terkumpul kemudian datadikelompokkan sesuai dengan sub variable yang diteliti. Kemudian digunakan suatu cara pemberian skor yang mana tiap jawaban diberi bobot nilai. Analisis data deskriptif dalam Rumus Persentase dalam penelitian.

Persen (%) =

(jumlah bagian) / (jumlah total) x 100 %

$$P = \frac{x}{y} \times 100\%$$

P = Presentase hasil

X = Skor yang didapat

Y = Skor maksimal

Perhitungan skor menggunakan rumus:

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

Keterangan :

P = Presentase yang didapat

N= Skor tertinggi atau maksimal

n = Skor yang didapat

Pengukuran tingkat pengetahuan didasarkan pada jawaban responden, yaitu

Tabel 3.7 Pengukuran skor jawaban

| Kategori Jawaban | Skor |
|-------------------------|-------------|
| Sangat Tidak Puas | 1 |
| Tidak Puas | 2 |
| Puas | 3 |
| Sangat Puas | 4 |

Semua pertanyaan yang diberikan menggunakan kategori, yaitu (Ari Kunto, 2007) :

- 1) Kategori Sangat Tinggi, apabila nilai responden $\geq 76\%$ sd 100%
- 2) Kategori Tinggi, apabila nilai responden $\geq 56\%$ sd $< 76\%$
- 3) Kategori Cukup , apabila nilai responden $\geq 40\%$ sd $< 56\%$
- 4) Kategori Rendah, apabila nilai responden $< 40\%$