

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Rancangan penelitian**

Penelitian ini termasuk kedalam jenis penelitian deskriptif, penelitian ini digunakan untuk menerangkan kondisi dasar berbagai peristiwa-peristiwa yang terjadi di antara masyarakat, menyusun teori untuk menjelaskan kaidah hubungan antarperistiwa, membuat prediksi-estimasi-proyeksi tentang masalah yang akan muncul, maupun melakukan tindakan untuk mengendalikan peristiwa (Zellatifanny & Mudjiyanto, 2018), metode penelitian deskriptif juga dapat digunakan dengan tujuan untuk mendeskripsikan atau menjelaskan peristiwa atau suatu kejadian yang terjadi dalam bentuk angka.

#### **3.2 Populasi dan sampel**

##### **a) Populasi**

Populasi merupakan keseluruhan yang menjadi objek penelitian agar dapat diambil data yang akan digunakan dalam penelitian, populasi adalah suatu objek yang mempunyai karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan (2021), populasi dalam penelitian ini adalah pasien / konsumen yang datang ke Apotek Kondang Waras Lumajang pada bulan Februari yaitu sebanyak 795.

##### **b) Sampel**

Sampel adalah merupakan suatu kelompok bagian dari populasi yang dipilih untuk digunakan dalam penelitian (Roflin dkk., 2021), sampel diambil dari jumlah pengunjung yang datang ke Apotek Kondang Waras Lumajang pada bulan Februari sebanyak 795 orang orang pasien yang terdiri dari pasien yang membeli dengan membawa resep dokter dan yang yang membeli obat bebas.

Sampel/responden harus memenuhi kriteria inklusi dalam penelitian yaitu :

1. Bersedia mengisi kuesioner

2. Dapat membaca dan menulis
3. Rentang usia 20-60th
4. Mendapat pelayanan di Apotek Kondang Waras

Jumlah sampel dalam penelitian ini dihitung berdasarkan rumus slovin dengan nilai kritis sebesar 10%

**Rumus slovin :**

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

Keterangan :

n = jumlah sampel minimal

N= jumlah populasi

e= Persentase kelonggaran ketelitian kesalahan pengambilan sampel yang masih bisa ditolerir, e=0,1

$$n = \frac{795}{1 + 795 \cdot 0,1^2}$$

$$n = \frac{795}{1 + 7,95}$$

$$n = 88,82$$

Dengan N = 795, e = 0,1 maka jumlah sampel yang diambil sebanyak 88,82 dan dibulatkan menjadi 90 sampel/responden yang terdiri dari pasien Apotek kondang Waras yang membeli obat bebas dan pasien yang membeli obat dengan membawa resep dokter.

### **3.3 Lokasi dan Waktu Penelitian**

Tempat dan waktu penelitian adalah Apotek Kondang Waras Lumajang pada bulan April 2023.

### 3.4 Definisi Operasional Variabel

Tabel 3.4.1 definisi operasional variabel

Variabel	Sub Variabel	Definisi operasional	Cara ukur	Alat ukur	Hasil ukur	Skala
Kepuasan Pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Kondang Waras Lumajang	Responsiveness (ketanggepan)	Keinginan petugas membantu pelanggan untuk memberikan pelayanan dengan cepat	Kuesioner	Kuesioner 1 - 3	a)<40% dari skor maksimal : pasien tidak puas	Ordinal
	Reliability (kehandalan)	Kemampuan untuk memberikan pelayanan dengan yang dijanjikan dengan akurat dan terpercaya,yang sesuai harapan pelanggan	Kuesioner	Kuesioner 4 – 6	b)40-55% dari skor maksimal : pasien kurang puas	Ordinal
	Assurance (jaminan)	Kualitas pelayanan yang berhubungan dengan kemampuan tenaga kerja dalam menerapkan sikap sopan dan ramah ketika memberikan pelayanan	Kuesioner	Kuesioner 7 – 9	c)56-75% dari skor maksimal : pasien cukup puas  d)76-100% dari skor maksimal : pasien puas	Ordinal

	Emphaty (empati)	Sikap peduli dari petugas kefarmasian untuk membantu dan memberikan jalan keluar bila ada hambatan dengan harga maupun ketersediaan farmasi	Kuesioner	Kuesioner 10 – 12		Ordinal
	Tangibles (bukti langsung)	Tentang penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik yang harus dapat diandalkan	Kuesioner	Kuesioner 13 - 15		Ordinal

### 3.5 Instrumen Penelitian

Instrument pada penelitian ini adalah kuesioner, kuesioner adalah cara untuk mengumpulkan data dari responden (Kuesioner Adalah Instrumen Untuk Mengumpulkan Data, Ketahui Jenis Dan Kelebihannya, 2021) dengan cara pertanyaan tertulis yang diberikan kepada subjek yang diteliti. Kuesioner disebarkan peneliti kepada pasien yang membeli obat di Apotek Kondang Waras Lumajang yang memenuhi kriteria.

Lima kelompok pertanyaan meliputi *Responsiveness* (ketanggapan), *reliability* (kehandalan), *assurance* (jaminan), *emphaty* (empati), *tangibles* (bukti langsung). Pada masing-masing kelompok pertanyaan, dimana setiap pertanyaan memiliki skor, jumlah skor dihitung berdasarkan kategorinya.

### 3.6 Uji Validitas

Untuk menguji apakah sebuah kuesioner/pertanyaan yang dipakai valid atau tidak kita menggunakan 30 sampel untuk mengisi kuesioner untuk selanjutnya kita mengumpulkan data untuk diolah dengan menggunakan SPSS. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu

mengungkapkan suatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Amanda dkk., 2019). Masing-masing item akan valid apabila memenuhi nilai  $r$  hitung  $> r$  tabel

### **3.7 Uji Reabilitas**

Uji reabilitas adalah pengujian indeks yang menunjukkan sejauh mana kuesioner dapat dipercaya atau diandalkan (Amanda dkk., 2019), dengan cara menyebarkan angket/kuesioner pada 30 sampel, mengumpulkan data dan melakukan uji dengan menggunakan SPSS untuk menilai apakah kuesioner reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil, reabilitas instrumen diuji dengan menggunakan rumus Cronbach 's Alpha. Suatu konstruk atau variabel dinyatakan reliabel jika nilai cronbach alpha  $> 0.60$ .

### **3.8 Prosedur Penelitian**

Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan instrumen penelitian yaitu angket atau kuesioner. Adapun teknik dan langkah-langkah yang digunakan dalam mengumpulkan data sebagai berikut :

1. Penyebaran angket kepada konsumen yang membeli obat di Apotek Kondang Waras Lumajang.
2. Mengumpulkan angket yang sudah diisi oleh konsumen
3. Mengecek kelengkapan jawaban angket yang sudah diterima
4. Mempertimbangkan jawaban-jawaban yang kurang lengkap atau belum jelas, apakah dengan kekuranglengkapan dan kekurangjelasan jawaban tersebut telah dianggap valid. Valid adalah alat ukur angket atau kuesioner yang digunakan mampu memberikan nilai atau jawaban yang sesungguhnya dari apa yang diinginkan.
5. Jika data yang masuk sudah cukup lengkap dan persiapan analisis telah cukup baik dan benar maka analisis segera dilaksanakan.

### 3.9 Analisa data

Pengumpulan data menggunakan kuesioner berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan yaitu, tangibles, reability, responsiveness, assurance, emphaty. Semua jawaban diolah dengan penentuan skor (skala likert) dengan tingkat penilaian sebagai berikut :

1. Jawaban tidak puas diberi bobot = 1
2. Jawaban kurang puas diberi bobot = 2
3. Jawaban cukup puas diberi bobot = 3
4. Jawaban puas diberi bobot = 4

Setelah data responden terkumpul berdasar hasil pengumpulan data. Langkah selanjutnya adalah analisa data. Langkah ini merupakan bagian penting dalam metode ilmiah karena berguna dalam memecahkan masalah penelitian.

Untuk selanjutnya dibuat prosentase dengan rumus :

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

Keterangan P :Persentase(%),n=Skorrata-rata,N=Skormaksimal  
Dengan kategori data sebagai berikut :

- a) <40,99% : tidak puas
- b) 41-55,99% : kurang puas
- c) 56-75,99% : cukup puas
- d) 76-100% : puas