

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Rancangan Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan penyebaran kuisisioner kepada responden. Yang dimaksud dengan penelitian deskriptif yaitu suatu metode yang berfungsi untuk mendeskripsikan atau memberikan gambaran suatu objek yang diteliti melalui data atau sampel yang telah dikumpulkan sebagaimana adanya tanpa melakukan analisis membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum. Rancangan penelitian ini merupakan rancangan *cross section*.

Desain dalam penelitian ini meliputi tiga tahap: pertama, tahap persiapan yaitu menentukan lokasi penelitian, populasi dan sampel yang akan digunakan dalam penelitian, menyusun daftar pertanyaan (kuisisioner). Kedua, tahap pelaksanaan kegiatan, yaitu kegiatan mengedarkan kuisisioner dan pengumpulan data. Ketiga, tahap terakhir yaitu menganalisis data dan menarik kesimpulan dari hasil penelitian.

3.2 Tempat dan Waktu Penelitian

1. Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Apotek Fa2fa Jaya Kota Malang.

2. Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan mulai bulan April 2023 – Mei 2023.

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen yang datang ke Apotek Fa2fa Jaya Kota Malang yang ingin melakukan swamedikasi. Dalam sehari terdapat 70-80 konsumen yang melakukan swamedikasi. Rata-rata dalam satu bulan yaitu sekitar 2.100 konsumen.

3.3.2 Sampel

Sampel dalam penelitian ini adalah konsumen swamedikasi yang datang ke Apotek Fa2fa Jaya Kota Malang. Besar sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus *Arkinto*. Hal ini dikarenakan jumlah populasi yang dibutuhkan yaitu 89 responden. Berikut adalah rumus *Arkinto*:

$$n = \frac{n}{1 + Na^2}$$

Keterangan:

n = Jumlah sampel

N = Taraf signifikansi

a = Nilai taraf signifikansi (0,1)

$$\begin{aligned}
n &= \frac{n}{1 + Na^2} \\
&= \frac{2100}{1 + 2100(0,1)^2} \\
&= \frac{2100}{1 + 21} \\
&= 100
\end{aligned}$$

Maka diperoleh hasil jumlah sampel dibutuhkan dalam penelitian ini adalah 100 responden.

3.3.3 Teknik Pengambilan Sampel

Purposive sampling adalah pengambilan sample yang dilakukan hanya atas dasar pertimbangan penelitiannya saja yang menganggap unsur-unsur yang dikehendaki telah ada dalam anggota sampel yang diambil. Sedangkan responden yang dipilih untuk mengisi kuisisioner tersebut adalah pelanggan dari Apotek Fa2fa Jaya Kota Malang.

Penyebaran kuisisioner pendahuluan untuk membangkitkan kriteria-kriteria dalam peningkatan kualitas pelayanan di Apotek Fa2fa Jaya Kota Malang. Kemudian disebarkan kuisisioner ekspektasi dan persepsi konsumen untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan kualitas jasa yang telah diberikan

Kriteria inklusi adalah sebagai berikut:

- a. Berumur ≥ 17 tahun
- b. Pasien yang bersedia mengisi kuesioner, dan
- c. Pasien dengan pembelian obat swamedikasi.

Kriteria eksklusi adalah sebagai berikut:

- a. Konsumen tidak bersedia menjadi responden
- b. Responden yang tidak sungguh-sungguh menjawab semua pertanyaan kuisisioner.

3.4 Definisi Operasional Variabel

Variabel dari penelitian ini meliputi kepuasan pasien terhadap pelayanan swamedikasi yang dijabarkan dalam sub variabel yaitu: Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Keyakinan, dan Empati.

Tabel 3.1 Variabel dan Definisi Operasional Variabel

Variabel	Subvariabel	Definisi Operasional	Alat Ukur	Hasil Ukur
Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan swamedikasi di Apotek Fa2fa	1. Bukti fisik (<i>Tangibles</i>).	1. Bukti langsung meliputi penampilan oleh karyawan perusahaan, fasilitas gedung, peralatan dan	Kuisisioner no. 1-4	Sangat puas: $\leq 80\% - 100\%$ Puas: $\leq 60\% - 80\%$ Cukup: $\leq 40\% - 60\%$ Tidak puas: \leq

<p>Jaya Kota Malang.</p>	<p>2. Keandalan (<i>Realiability</i>)</p> <p>3. Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>).</p>	<p>penampilan.</p> <p>2. Keandalan yang menunjukkan berapa lama perusahaan memberikan layanan yang sama seperti yang sudah dijanjikan.</p> <p>3. Daya tanggap yaitu menunjukkan kemauan dan komitmen perusahaan untuk memberikan pelayanan tepat waktu dan kesediaan perusahaan atau</p>	<p>Kuisi on er no.5- 8</p> <p>Kuisi on er no. 9-12</p>	<p>20% - 40%</p> <p>Sangat Tidak puas: ≤ 0 - 20%</p>
------------------------------	---	--	--	--

		<p>karyawan untuk membantu pelanggan.</p> <p>4. Kemampuan untuk memunculkan kepercayaan pelanggan, yang meliputi pengetahuan, etika, dan kemampuan karyawan untuk meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap suatu perusahaan.</p> <p>5. Keterampilan komunikasi karyawan untuk menjelaskan dengan baik layanan yang</p>	<p>Kuisi on er no. 13-16</p> <p>Kuisi on er no. 17-20</p>	
--	--	---	---	--

4. Keyakinan
(*Assurance*).

	5. Empati (<i>Emphaty</i>).	ditawarkan oleh perusahaan dan meninggalkan kesan yang baik dari hasil evaluasi pelanggan		
--	----------------------------------	---	--	--

3.5 Instrumen Penelitian

3.5.1 Pengertian Kuesioner

Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Setelah melakukan identifikasi populasi selanjutnya dilakukan pembuatan kuisisioner yang akan disebar. Dikarenakan keterbatasan waktu dan biaya, penelitian ini menggunakan sample yang cukup untuk menggambarkan permasalahan yang akan diteliti. Oleh karena itu digunakan teknik purposive sampling yang merupakan bagian dari *non probability sampling* (teknik sampling yang tidak memberikan kesempatan yang sama kepada setiap anggota populasi).

Skala pengukuran yang digunakan adalah skala likert untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang dengan lima tingkatan yaitu :

- a. Sangat Puas (SP) yang diberi nilai 5
- b. Puas (P) yang diberi nilai 4
- c. Cukup Puas (CP) yang diberi nilai 3
- d. Tidak Puas (TP) yang diberi nilai 2

e. Sangat Tidak Puas (STP) yang diberi nilai 1

3.5.2 *Software* SPSS

SPSS adalah salah satu program analisis statistik yang paling banyak digunakan dalam ilmu sosial. SPSS digunakan oleh peneliti pasar, peneliti kesehatan, perusahaan riset, pemerintah, pendidik, organisasi pemasaran, dll. Selain analisis statistik, perangkat lunak inti SPSS mencakup manajemen data (pemilihan kasus, penajaman file, pembuatan data turunan) dan dokumentasi data (data termasuk metadata kamus) (Santoso, 2019).

1.6 Prosedur Pengumpulan Data

Untuk dapat mengetahui kepuasan pelanggan dari kualitas pelayanan jasa yang diberikan Apotek Fa2fa Jaya Kota Malang, maka peneliti terlebih dahulu mencari informasi berupa wawancara dan observasi kepada karyawan yang bekerja di Apotek, serta penyebaran kuisioner kepada seluruh konsumen yang datang ke Apotek Fa2fa Jaya Kota Malang melakukan swamedikasi.

1.7 Analisis Data

Analisis data merupakan kegiatan mengetahui suatu data dengan menggunakan rumus presentase. Tahapan dalam menganalisis data sebagai berikut:

- Mengelompokkan data sesuai dengan variabel yang diteliti
- Memberikan skor pada setiap jawaban, sangat puas diberi skor 5, puas diberi skor 4, cukup puas diberi skor 3, tidak puas diberi skor 2, sangat tidak puas diberi skor 1.

- Hasil jawaban dari responden yang telah diberi nilai, dijumlah lalu dibagi dengan nilai tertinggi kemudian dikali dengan 100% dan menggunakan rumus Arkunto dalam (Azhari dan Perwata, 2018).

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

Keterangan:

P = Presentase

F = Frekuensi Jawaban

N = Nilai tertinggi

Pengukuran pengetahuan responden didasarkan pada presentase dari jawaban responden yang kemudian diberikan kategori menggunakan skala ukur sebagai berikut, yaitu:

Sangat puas: $\geq 80\%$ - 100%

Puas: $\geq 60\%$ - 80%

Cukup: $\geq 40\%$ - 60%

Tidak puas: $\geq 20\%$ - 40%

Sangat Tidak puas: ≥ 0 - 20%