

BAB III

METODE PELAKSANAAN

3.1 Waktu dan Tempat

Waktu pengambilan data dilaksanakan pada bulan Juli 2019. Tempat/lokasi pengambilan data yaitu di Apotek Banjar Baru, yang berlokasi di Jl. Banjar Baru No.2 GKB, Gresik.

3.2 Subjek Penelitian

Menurut Arikunto dalam Puspa (2018) subjek penelitian merupakan subjek yang ditujukan untuk diteliti oleh seorang peneliti. Menurut Anwika dalam Puspa (2018) subjek penelitian atau responden adalah orang yang dimintai untuk memberikan keterangan tentang sebuah pendapat atau fakta tentang sesuatu hal. Jadi, subjek penelitian merupakan sebuah informasi yang didapatkan dari lapangan untuk mengungkapkan fakta.

Subjek penelitian yang saya gunakan dalam penelitian ini yaitu seluruh konsumen yang membeli atau menebus obat di Apotek Banjar Baru GKB baik menggunakan resep dokter maupun tidak yang mendapatkan pelayanan informasi obat.

3.3 Objek Penelitian

Menurut Sugiyono (2017:41) menjelaskan bahwa objek penelitian merupakan sasaran ilmiah untuk mendapatkan data dengan cara melakukan penelitian dengan tujuan untuk kegunaan tertentu tentang sesuatu hal yang *valid* dan *realible*.

Objek dari pengamatan ini adalah kepuasan yang dirasakan konsumen terhadap pelayanan kefarmasian yang diberikan oleh tenaga kefarmasian di Apotek Banjar Baru GKB.

3.4 Populasi dan Sampel

3.4.1 Populasi

Populasi adalah keseluruhan dari objek penelitian, populasi bukan sekedar jumlah pada objek yang diketahui tetapi meliputi keseluruhan sifat

dan karakteristik yang dimiliki subjek atau objek itu sendiri. Populasi dalam pengamatan ini adalah konsumen yang membeli atau menebus obat di Apotek Banjar Baru GKB. Konsumen yang dipilih sebagai responden dilakukan pada saat pengambilan data berlangsung.

3.4.2 Sampel

Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki dari populasi tersebut. Pengukuran sampel merupakan suatu langkah yang dilakukan dalam pelaksanaan penelitian untuk menentukan besarnya sampel yang diambil. Sampel yang dilakukan dalam penelitian ini diambil dari populasi di Apotek Banjar Baru GKB.

Oleh karena populasi yang diambil tidak diketahui maka dalam pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan rumus perhitungan Slovin yaitu sebagai berikut :

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

Keterangan :

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = tingkat kesalahan pengambilan sampel sebesar 10%

Tingkat kepercayaan yang dikehendaki tergantung pada sumber data, waktu dan tenaga yang tersedia. Menurut metode Harry King yang mendasarkan tingkat kesalahan berkisar antara 5 persen sampai dengan 15 persen atau derajat kepercayaan antara 85 persen sampai 95 persen. Berdasarkan ketentuan tersebut maka hasil perhitungannya sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} = \frac{800}{1 + Ne^2} = \frac{800}{1 + 800 (10\%)^2}$$

$$n = \frac{800}{1 + 800 (0.1)^2} = \frac{800}{1 + 8} = \frac{800}{9}$$

$$n = 88,89$$

$$n = 89 \text{ responden}$$

Sehingga hasil perhitungan tersebut dapat diketahui bahwa pengambilan data untuk penelitian ini menggunakan 89 responden. Pemilihan responden untuk pengambilan data menggunakan teknik *accidental sampling*

yaitu dilakukan dengan pengambilan responden yang kebetulan ada di tempat pengamatan.

3.5 Variabel Penelitian :

Menurut Sugiyono (2016:38) variabel penelitian merupakan segala hal yang dibentuk oleh seorang peneliti dalam bentuk apa saja untuk dipelajari agar dapat memperoleh informasi yang diinginkan kemudian diambil kesimpulannya. Ada dua macam variabel penelitian, yaitu :

1. Variabel Bebas (Independen) : karakteristik konsumen yang membeli obat di Apotek Banjar Baru GKB menurut usia, pendidikan, pekerjaan, jenis kelamin dan penghasilan.
2. Variabel Terikat (Dependen) : lima dimensi kepuasan konsumen yaitu dimensi ketanggapan, kehandalan, empati, jaminan dan bukti langsung.

3.6 Instrumen Penelitian

Menurut Supardi dalam Apriansyah (2017) instrumen penelitian adalah alat yang digunakan seorang peneliti dalam melakukan penelitian untuk mengumpulkan data dan terkait dengan bahan penelitian.

Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian adalah kuesioner. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan memberikan pertanyaan atau pernyataan kepada responden dengan harapan mendapatkan respon balik yang baik dari responden.

Instrumen yang digunakan untuk mengukur variabel penelitian ini menggunakan skala yang dibagi dalam lima dimensi, yaitu sebagai berikut :

1. Dimensi Kehandalan (*Reliability*)
 - Penjelasan penggunaan obat
 - Penjelasan untuk aktivitas yang harus dihindari saat mengkonsumsi obat
 - Penjelasan tentang penyimpanan obat
 - Penjelasan efek samping obat
 - Penjelasan dosis obat
2. Dimensi Ketanggapan (*Responsiveness*)

- Ketepatan waktu memberikan obat
 - Kecepatan menjawab pertanyaan
 - Penggunaan bahasa dalam penjelasan informasi obat
 - Keterampilan dalam pelayanan
 - Keahlian dalam melakukan peragaan obat
3. Dimensi Empati (*Empaty*)
- Pemahaman tentang keluhan konsumen
 - Perhatian kepada konsumen
 - Kecepatan dalam melakukan pelayanan
 - Kepedulian tanpa memandang status sosial
 - Konsisten dalam pelayanan
4. Dimensi Berwujud (*Tangibel*)
- Kenyamanan ruang pelayanan
 - Fasilitas ruang tunggu
 - Penampilan petugas farmasi
 - Toilet dan lahan parkir
 - Kebersihan apotek
5. Dimensi Jaminan
- Mutu obat
 - Petugas farmasi menjaga privasi pasien
 - Memberi rasa yakin pada pasien
 - Harga obat terjangkau

Kuesioner yang diberikan kepada responden menggunakan skala likert lima dimensi. Metode skala likert diterapkan dalam pengamatan ini untuk mempermudah dalam perhitungan hasil. Skala likert digunakan untuk mengukur pendapat responden, setiap pertanyaan diberikan centang, sebagai berikut :

1. Sangat puas
2. Cukup puas
3. Puas
4. Kurang puas
5. Tidak puas

Skala likert biasanya digunakan sebagai skala penilaian karena memberikan nilai terhadap sesuatu yang akan dinilai. Dalam skala likert, kepuasan konsumen terhadap pelayanan dapat diberi skor sebagai berikut :

1. Sangat puas (SP) diberi skor 5
2. Cukup puas (CP) diberi skor 4
3. Puas (P) diberi skor 3
4. Kurang puas (KP) diberi skor 2
5. Tidak puas (TP) diberi skor 1

Kemudian berdasarkan skor yang diberikan pada masing-masing skala akan dihitung hasilnya dengan mengambil jumlah responden dan frekuensi jawaban setiap responden untuk setiap skala (Puspa, 2018).

3.7 Data Yang Diperlukan

3.7.1 Data Primer

Menurut Sugiyono (2014) data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari hasil penelitian secara empirik kepada responden langsung dengan menggunakan teknik pengumpulan data. Data primer dalam pengamatan ini yaitu diperoleh dari pengisian kuesioner oleh responden mengenai point-point yang dibutuhkan dalam pengamatan.

3.7.2 Data Sekunder

Menurut Lestari (2016) data sekunder adalah sumber data yang didapatkan untuk memberikan tambahan informasi atau data tambahan yang dapat memperkuat hasil data pokok. Data sekunder bersumber dari dokumen-dokumen yang ada di Apotek Banjar Baru GKB, dan peraturan-peraturan/*standard operational procedure* yang berkaitan dengan masalah yang diteliti.

3.8 Teknik Pengambilan Data

Teknik pengumpulan data adalah metode survei. Survei yang dilakukan yaitu mendatangi apotek yang menjadi tempat pengamatan. Menurut Indriantoro dalam Bahem (2016) untuk memperoleh data dalam melakukan penelitian dapat

menggunakan metode survey yaitu metode penelitian data primer yang memerlukan komunikasi antara peneliti dan responden.

Teknik pengumpulan data adalah cara untuk memperoleh data itu sendiri. Teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan cara *interview* (wawancara), kuesioner (angket), observasi (pengamatan) dan gabungan ketiganya. Dalam memperoleh data yang akan mendukung penelitian ini, maka peneliti melakukan pengumpulan data berupa pembagian kuesioner (angket) yang merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan memberikan pertanyaan kepada responden dalam bentuk tertulis untuk dijawabnya.

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan kuesioner. Item kuesioner yang berisikan pertanyaan ditujukan kepada responden adalah tipe pilihan dengan skala likert. Responden diminta untuk memilih jawaban yang dianggap benar atau sesuai dengan yang dirasakan responden yang disediakan dalam lima alternatif jawaban dan terdiri dari 25 pertanyaan yang diajukan.

3.9 Analisis Data

Tujuan dilakukan analisis data adalah kegiatan untuk memperoleh gambaran dari hasil penelitian yang dilakukan dengan penyebaran kuesioner dan memperoleh kesimpulan secara umum dari hasil penelitian.

Pada penelitian ini analisis data yang digunakan yaitu analisis *deskriptif*. Data yang telah diperoleh dari hasil penelitian diolah dengan *Microsoft Office Excel* yang dilakukan penyajian data dalam bentuk tabel untuk mengetahui gambaran pelayanan kefarmasian oleh tenaga farmasi di Apotek BanjarBaru GKB. Menurut Puspa (2018) untuk mengetahui nilai rata-rata skala likert pada kuesioner, dapat dihitung menggunakan rumus sebagai berikut :

Rata-rata nilai 1 pertanyaan pada kuesioner = (skor 1 x jumlah responden yang menjawab skor 1) + (skor 2x jumlah responden yang menjawab skor 2) + (skor 3 x jumlah responden yang menjawab skor 3) + (skor 4 x jumlah responden yang menjawab skor 4) + (skor 5 x jumlah responden yang menjawab skor 5) kemudian dibagi jumlah responden seluruhnya.

Contoh :

$$\begin{aligned} \text{Rata-rata jawaban 1 pertanyaan} &= \frac{(1 \times 0) + (2 \times 0) + (3 \times 46) + (4 \times 15) + (5 \times 28)}{89} \\ &= \frac{341}{89} \\ &= 3,79 \end{aligned}$$

Menurut Rangkuti dalam Nurhayati (2007) Indeks Kepuasan Pelanggan (IKP) digunakan untuk melihat sejauh mana tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan. Untuk menentukan rentang skala tingkat kepuasan pelanggan dibuat skala interval dengan rumus sebagai berikut :

$$R_s = \frac{m-n}{b}$$

Keterangan : R_s = rentang skala

m = skor tertinggi

n = skor terendah

b = jumlah kategori

Dengan perhitungan rumus Indeks Kepuasan Pelanggan (IKP) seperti di atas, maka diperoleh besar *range* indeks kepuasan sebagai berikut :

$$R_s = \frac{5-1}{5} = 0,8$$

Skor tertinggi pada pengamatan ini yaitu 5 “sangat puas” dikurangi dengan skor terendah yaitu 1 “tidak puas” kemudian dibagi dengan jumlah kategori atau tingkat kepuasan yaitu 5 sehingga hasil yang didapatkan yaitu 0,8.

Analisis tingkat kepuasan, berdasarkan sistem penelitian menurut Durianto dalam Puspa (2018), hasil perhitungan nilai *range* tingkat kepuasan pelanggan yang diperoleh rentang skala indeks yaitu sebagai berikut :

Tabel 3.1. Rentang Skala Indeks Tingkat Kepuasan Pelanggan

Tingkat Kepuasan	Rentang Skala
Sangat puas (SP)	5,00 - 4,20
Cukup puas (CP)	4,19 - 3,39
Puas (P)	3,38 - 2,58
Kurang puas (KP)	2,57 - 1,77
Tidak puas (TP)	1,76 - 0,96

Tingkat kepuasan untuk sangat puas memiliki rentang 5,00 – 4,20 dan seterusnya. Nilai rentang skala didapatkan dari nilai range 5,00 – nilai besar *range* kepuasan 0,08 sehingga hasilnya 4,20. Begitu juga seterusnya dilakukan perhitungan pada setiap tingkat kepuasan dibagi dengan besar *range*.