

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan April sampai Juli 2019

3.2 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Apotek Satu Tunggal Farma Kecamatan Sedayu Gresik

3.3 Subyek dan Obyek Penelitian

- a. Subyek penelitian adalah konsumen yang membeli obat di Apotek Satu Tunggal Farma Kecamatan Sedayu Gresik.
- b. Obyek penelitian adalah kepuasan yang dirasakan oleh konsumen setelah membeli obat di Apotek Satu Tunggal Farma Kecamatan Sedayu Gresik.

3.4 Variabel Penelitian

Variabel adalah segala sesuatu yang biasa dijadikan obyek penelitian atau faktor-faktor yang berperan dalam perumusan masalah. Variabel –variabel penelitian adalah:

- a. Profil dari konsumen yang melakukan pembelian di Apotek Satu Tunggal Farma menurut jenis kelamin, golongan usia, tingkat pendidikan, pekerjaan, penghasilan dan status .
- b. Tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak Apotek Satu Tunggal Farma . Untuk mengukur tingkat kepuasan terdapat 5 dimensi yaitu ketanggapan (*responsiveness*), kehandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*), perhatian (*emphathy*), berwujud (*tangible*)
 1. Dimensi daya tanggap
Berisikan pernyataan tentang kemampuan petugas farmasi untuk membantu konsumen dan memberikan jasa yang tepat.

- Ketepatan waktu petugas farmasi memberikan obat dalam pelayanan sesuai antrian
- Petugas cepat dalam mengambil obat sesuai permintaan pasien
- Petugas farmasi terampil dalam memperagakan cara penggunaan obat tanpa harus diminta oleh pasien
- Penyampaian informasi oleh petugas farmasi yang mudah dimengerti oleh pasien dalam pelayanan
- Petugas farmasi memberikan tanggapan yang baik dan cepat terhadap keluhan pasien.

2. Dimensi kehandalan

Berisikan pernyataan tentang kemampuan petugas farmasi untuk melakukan jasa dengan tepat dan terpercaya.

- Kesesuaian harga atau biaya yang dibayar
- Petugas farmasi memberikan informasi obat yang diperlukan pasien, seperti: fungsi/khasiat obat, efek samping obat, dan dosisnya
- Penjelasan cara penggunaan obat
- Pemberian keterangan penggunaan dan fungsi obat pada etiket
- Penjelasan mengenai penyimpanan obat yang telah diterima oleh pasien.

3. Dimensi kepastian

Berisikan pernyataan tentang kemampuan petugas farmasi untuk memberikan jaminan , pengetahuan dan kesopanan serta menimbulkan kepercayaan konsumen.

- Keyakinan konsumen terhadap kebenaran obat yang diterima baik itu jenis dan dosis obatnya
- Petugas farmasi menjaga privasi kesehatan pasien
- Kepercayaan konsumen terhadap informasi yang disampaikan petugas farmasi
- Kualitas obat yang terjamin
- Petugas farmasi mampu memberikan rasa yakin kepada pasien tentang kesembuhan penggunaan obat oleh pasien.

4. Dimensi Empati

Berisikan pernyataan tentang kemampuan petugas farmasi untuk memberikan perhatian kepada konsumen.

- Penyampaian informasi obat yang jelas oleh petugas farmasi kepada pasien
- Komunikasi yang baik antara konsumen dengan petugas farmasi.
- Petugas farmasi tidak membiarkan pasien menunggu lama
- Keikhlasan petugas farmasi dalam memberikan pelayanan kepada pasien
- Petugas farmasi memahami dan memperhatikan keperluan pasien dengan baik

5. Dimensi berwujud

Berisikan pernyataan tentang kemampuan petugas farmasi untuk memberikan penampilan fisik, peralatan personel, dan media komunikasi yang baik terhadap konsumen.

- Penataan obat di apotek
- Kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu
- Penampilan dari petugas farmasi yang rapi dan menarik
- Ketersediaan obat, alat kesehatan, dan obat herbal/tradisional yang lengkap.
- Tampilan depan dan fasilitas apotek yang baik serta lokasi yang strategis.

3.5 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian ini menggunakan instrumen kuesioner. Kuesioner merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan memberikan atau menyebarkan daftar pertanyaan kepada responden dengan harapan memberikan respon atas daftar pertanyaan tersebut (Sukamto, 2017)

Pembuatan kuesioner menggunakan *skala likert*. *Skala likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang/sekelompok orang tentang fenomena yang terjadi (Matagiwa, 2010). Menurut Likert dalam Budiaji (2013), skala likert menggunakan beberapa butir pertanyaan untuk mengukur perilaku individu dengan merespon lima titik pilihan pada setiap butir pertanyaan.

Adapun di dalam skala likert , kepuasan responden terhadap satu pertanyaan diklasifikasikan sebagai berikut:

- Sangat tidak puas , dengan nilai 1
- Tidak puas , dengan nilai 2
- Kurang puas, dengan nilai 3
- Puas, dengan nilai 4
- Sangat puas, dengan nilai 5

3.6 Populasi dan Sampel

3.6.1 Populasi

Populasi adalah gabungan dari seluruh elemen yang terbentuk peristiwa, hal, atau orang yang memiliki karakteristik serupa yang menjadi pusat perhatian peneliti, menurut Sujarweni dan Endrayanto (2012:13) mengatakan bahwa, populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Populasi dalam penelitian ini adalah semua konsumen yang membeli obat di Apotek Satu Tunggal Farma Kecamatan Sedayu Gresik.

3.6.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiono, 2011:81). Dengan demikian sampel adalah sebagian dari populasi yang karakteristiknya hendak diteliti, dan bisa mewakili keseluruhan populasinya sehingga jumlahnya lebih sedikit dari populasi.

3.7. Prosedur Penelitian

Teknik pengumpulan data adalah cara untuk memperoleh data. Bila dilihat dari segi cara atau teknik pengumpulan data , maka teknik pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan kuesioner (angket).

Dalam memperoleh data dan informasi yang akan mendukung penelitian ini, maka peneliti mengumpulkan data berupa kuesioner (angket), yaitu teknik

pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.

Untuk menentukan sampel dari populasi digunakan perhitungan maupun acuan tabel yang dikembangkan para ahli. Secara umum, untuk penelitian korelasional jumlah sampel minimal untuk memperoleh hasil yang baik adalah sebanyak 30 sampel. Dalam penelitian ini merupakan penelitian bersifat korelasi atau berhubungan, maka ukuran sampel sekurang-kurangnya adalah sebesar 30 subjek (unit sampel). Menurut Roscoe yang dikutip Uma Sekaran (2006) memberikan acuan secara umum untuk menentukan ukuran sampel, yaitu ukuran sampel lebih dari 30 dan kurang dari 500 adalah tepat untuk kebanyakan penelitian. Pemilihan sampel dalam penelitian ini dilakukan secara *accidental sampling*, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang ditemui cocok dengan sumber data. Sampel pada penelitian ini adalah pasien yang datang ke Apotek Satu Tunggal Farma untuk membeli obat, yang didapatkan sebanyak 30 sampel yang memenuhi kriteria sebagai berikut:

- Kriteria inklusi
 - Konsumen yang membeli obat di apotek
 - Bersedia menjadi responden
 - Dalam keadaan tidak mengalami gangguan jiwa
- Kriteria eksklusi
 - Konsumen yang tidak membeli obat di apotek
 - Konsumen yang membeli obat di apotek tetapi menolak diberikan kuesioner
 - Mengalami gangguan jiwa.

Dalam penelitian ini, peneliti akan meminta responden yang memenuhi kriteria inklusi untuk mengisi kuesioner

3.8 Teknik Pengumpulan Data

Kuesioner yaitu instrumen yang digunakan dalam penelitian dengan cara membuat daftar pertanyaan-pertanyaan yang telah disiapkan untuk ditujukan

kepada responden yang menjadi subyek dalam penelitian. Isi kuesioner dalam penelitian ini meliputi variabel-variabel yang sudah dijelaskan di 3.4. Kuesioner ini digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan pribadinya atau hal-hal yang diketahuinya. Dalam penelitian ini kuesioner terdiri dari 25 pertanyaan yang terdiri dari 5 dimensi.

3.9 Teknik Pengujian Instrumen

3.9.1 Uji Validitas

Validitas adalah uji tingkat kemampuan suatu instrumen untuk mengungkapkan sesuatu menjadi sasaran pokok pengujian yang dilakukan instrumen tersebut. Tujuan pengujian validitas adalah untuk mengetahui seberapa cermat suatu tes melakukan fungsi ukurnya. Dan dalam penelitian ini dapat digunakan untuk mengetahui data yang valid atau tidak valid, yang bisa diuji dengan menggunakan bantuan program *SPSS*.

Uji ini dilakukan dengan cara membandingkan angka r hitung dan r tabel, jika r hitung lebih besar dari r tabel maka item dikatakan tidak valid, r hitung dicari dengan menggunakan program *SPSS*, sedang r tabel dicari dengan cara melihat tabel r dengan ketentuan r minimal adalah 0,3 (Sugiono, 2011).

3.9.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah menunjukkan suatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk dapat digunakan sebagai alat pengumpul data. Pengukuran reliabilitas merupakan tingkat kestabilan dan keandalan alat uji dalam menguji data. Tujuan pengujian reliabilitas adalah untuk mengetahui sejauh mana pengujian data dapat memberikan hasil relatif tidak berbeda bila dilakukan pengujian kembali pada subyek yang sama atau dengan kata lain untuk menunjukkan adanya kesesuaian antara suatu yang sedang diuji (tingkat kepuasan) dengan jenis pengujian yang dipakai. Uji reliabilitas instrumen dapat dilihat dari besarnya nilai *cronbach alpha* pada masing-masing variabel. *Cronbach alpha* digunakan untuk mengetahui reliabilitas konsistensi interitem atau untuk menguji kekonsistenan responden dalam merespon seluruh item. Instrumen untuk mengukur masing-masing variabel

dikatakan reliabel jika memiliki *cronbach alpha* lebih besar dari 0,06.

Ketidakkonsistenan dapat terjadi mungkin karena perbedaan responsi responden atau kekurangpahaman responden dalam menjawab item-item pertanyaan.

Skala dikelompokkan dalam lima kelas dengan rentan yang sama dapat dilihat pada tabel 3.1.

Tabel 3.1 Pengelompokan Reliabilitas (Sugiyono, 2010)

Alpha	Tingkat Reliabilitas
0.00 s/d 0.20	Kurang reliabel
0.20 s/d 0.40	Agak reliabel
> 0.40 s/d 0.60	Cukup reliabel
> 0.60 s/d 0.80	Reliabel
> 0.80 s/d 1.00	Sangat reliabel

3.10 Teknik Analisis/Pengolahan Data

Analisis data dalam penelitian ini adalah analisis diagram persentase yang digunakan untuk mengetahui karakteristik responden penelitian yang menjadi konsumen Apotek Satu Tunggal Farma. Adapun karakteristik tersebut berdasarkan jenis kelamin, status perkawinan, usia, tingkat pendidikan, pekerjaan dan penghasilan.

Rumus yang digunakan adalah:

$$P = \frac{nx}{N}$$

Keterangan:

P = jumlah persentase

nx = jumlah responden yang akan dianalisis (jenis kelamin, golongan usia, status perkawinan, tingkat pendidikan, pekerjaan dan penghasilan).

N = jumlah total responden

Analisis data ini juga digunakan untuk mengetahui kepuasan konsumen berdasarkan masing-masing dimensi, yaitu daya tanggap, kepastian, kehandalan, perhatian individu/empati dan berwujud. Adapun skor penilaian akhir ditentukan dengan rumus interval/rentang skala rata-rata penilaian responden.

Untuk mengetahui rata-rata nilai pada kuesioner dengan skala likert, dapat menggunakan microsoft excel. Adapun rumus rata-rata tersebut adalah sebagai berikut:

Rata-rata 1 pernyataan=(skor 1 x jumlah responden yang menjawab skor 1)+(skor 2 x 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)dibagi jumlah responden seluruhnya.

Contoh:

$$\begin{aligned}\text{Rata-rata 1 pertanyaan} &= \frac{(1 \times 0) + (2 \times 5) + (3 \times 9) + (4 \times 13) + (5 \times 3)}{30} \\ &= \frac{104}{30} \\ &= 3,46\end{aligned}$$