

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Waktu Kegiatan dan Lokasi/Tempat Kegiatan

Pengamatan dilakukan mulai tanggal 1 Juli sampai 31 Juli 2018. Penelitian dan pengambilan data dilakukan di Apotek Bu Haji yang berlokasi di Jalan Ruko Bukit Palma RB2/07 Surabaya.

3.2 Subjek Penelitian

Subjek penelitian dalam laporan ini adalah pasien dewasa atau pengunjung yang bersedia menjadi responden di Apotek Bu Haji.

3.2.1. Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah jumlah pasien atau pengunjung di Apotek Bu Haji yaitu 1500 pasien pelayanan swamedikasi.

3.2.2. Sampel

Sampel dalam penelitian ini adalah jumlah pasien atau pengunjung dewasa yang bersedia menjadi responden di Apotek Bu Haji yaitu 94 pasien. Pada penelitian ini teknik sampling yang digunakan adalah dengan cara teknik *accidental sampling*.

Besar sampel yang akan diambil untuk penelitian ini berdasarkan Rumus Slovin, yang dijelaskan sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + N(d)^2}$$

Keterangan:

N = Besar populasi

n = Besar sampel

d = Tingkat kepercayaan / ketepatan yang diinginkan (0,1) (Nawawi, 2007)

diperoleh data rata-rata jumlah pengunjung apotek perbulan 1500 pasien, data diambil dari rata-rata jumlah pengunjung tiga bulan terakhir sebelum penelitian. Maka dapat dibuat perhitungan :

$$n = \frac{1500}{1 + 1500(0,1)^2}$$

$$n = \frac{1500}{16}$$

$n = 93,7$ dibulatkan menjadi 94 pasien

Dalam penelitian ini besar sampel yang dibutuhkan peneliti yakni minimal 94 orang responden. Namun dalam penelitian berhasil mengambil 94 orang sebagai responden.

3.3 Objek Penelitian

Objek penelitian dalam laporan ini yaitu pelayanan konseling di Apotek Bu Haji yang berdasarkan dari 5 aspek yaitu :

1. Kehandalan (*reliability*),
2. Daya tanggap (*responsiveness*),
3. Kepastian/Jaminan (*assurance*),
4. Empati (*emphaty*), dan
5. Berwujud/bukti langsung (*tangible*).

3.4 Metode Pelaksanaan Kegiatan

3.4.1 Alat dan Bahan

Alat dan bahan yang digunakan yaitu lembar kuesioner dan alat tulis.

3.4.2 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data penelitian ini menggunakan kuesioner yaitu melalui daftar pertanyaan yang diberikan kepada responden untuk diisi. Hasil angket yang diperoleh diolah untuk mengetahui poin-poin manakah yang memiliki tingkat kepuasan yang paling tinggi.

3.4.3 Teknik Analisis Data

Menurut Sugiyono (2014) dalam menentukan skor pilihan jawaban menggunakan skala Likert. Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Metode skala likert diterapkan dalam penelitian ini untuk mempermudah perhitungan hasil dimana penggunaannya menggunakan 5 skalam dimana dalam penerapannya memilili nilai masing-masing. Skala yang digunakan yaitu “Sangat Baik” bernilai 5, “Baik” bernilai 4, “Ragu-ragu” bernilai 3, “Tidak Baik” bernilai 4, dan “Sangat tidak baik” bernilai 1.

Setelah diberi skor untuk masing-masing jawaban responden maka dilakukan pemberian total skor. Berdasarkan skor yang telah ditetapkan dapat dihitung, Jumlah skor ideal (kriterium untuk seluruh item adalah perkalian dari skor dan jumlah responden)

Jumlah skor = $(\sum \text{pasien} \times \text{bobot skor sangat tidak baik}) + (\sum \text{pasien} \times \text{bobot skor tidak baik}) + (\sum \text{pasien} \times \text{bobot skor ragu-ragu}) + (\sum \text{pasien} \times \text{bobot skor baik}) + (\sum \text{pasien} \times \text{bobot skor sangat baik})$ dibagi jumlah responden seluruhnya (Sugiyono,2010)

Setelah menghitung jumlah skor maka selanjutnya pemberian nilai skor pada skala yang selanjutnya akan dikategorikan pada rentang skor berikut ini (Umar, 2011):

Nilai tertinggi = 5

Nilai terendah = 1

Rentang skor = $(\text{nilai tertinggi} - \text{nilai terendah}) / \text{jumlah nilai}$

pada penelitian ini rentang skor yang digunakan yaitu :

$$RS = (5-1)/5 = 0,80$$

Berdasarkan rentang skor diatas maka kriteria tingkat penilaian yang digunakan pada penelitian ini adalah

Tabel 3. 1 Rentang Skor Penilaian (Umar, 2011)

Rentang skala	Kriteria
1 – 1,79	Sangat tidak baik
1,8 – 2,59	Tidak baik
2,6 – 3,39	Ragu ragu
3,4 – 4,19	Baik
4,2 – 5	Sangat baik