

BAB 3

METODE PENELITIAN

3.1 Rancangan Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif menggunakan kuesioner dengan teknik *accidental sampling*.

3.2 Waktudan Tempat Penelitian

Waktu penelitian ini dilakukan pada tanggal 15 Februari sampai 30 Juli 2020. Pengambilan data penelitian ini diambil pada tanggal 20 Juni sampai 29 Juli 2020. Tempat penelitian ini dilakukan di Apotek Betoyo Manyar Gresik bertepatan di Jl. Raya Sembayat Ruko Nomor 3 Kecamatan Manyar, Kabupaten Gresik, Jawa Timur.

3.3 Populasi dan Sampel

Populasi yang digunakan pada penelitian ini yaitu konsumen yang melakukan swamedikasi di Apotek Betoyo Manyar Gresik. Pemilihan sampel dalam penelitian ini dilakukan secara *accidental sampling*. *Accidental sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu konsumen yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel. Adapun kriteria inklusi dan eksklusi sampel sebagai berikut :

a. Kriteria Inklusi :

- Konsumen yang melakukan swamedikasi di Apotek Betoyo Manyar Gresik.
- Konsumen umur 14-65 tahun yang melakukan swamedikasidi Apotek Betoyo Manyar Gresik.

b. Kriteria Eksklusi :

- Konsumen yang melakukan swamedikasidi apotek tetapi menolak diberikan kuesioner.

Jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini yaitu menggunakan 30 sampel dimana menurut Agung dalam Alwi (2015), dapat diterapkan untuk ukuran sampel minimal 30. Bahkan dinyatakan

untuk ukuran sampel lebih besar dari 20, distribusi nominal dapat dipakai sebagai distribusi binominal, Ukuran sampel lebih besar daripada 30 dan lebih kecil dari pada 500, cocok dipakai untuk kebanyakan penelitian. Jika sampel harus dibagi dalam dua kategori seperti laki-laki dan perempuan, maka diperlukan ukuran sampel minimal 30 untuk setiap kategori.

3.4 Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti yaitu dengan teknik observasi dimana peneliti memberikan instrumen berupa kuesioner kepada responden untuk diisi.

Kuesioner dalam penelitian ini diadopsi dari penelitian Bahem (2017), yang telah diuji validitas dan uji reabilitas oleh penelitian sebelumnya. Di dalam kuesioner terdapat 5 dimensi kualitas jasa / pelayanan (kuesioner). Tiap dimensi berisi pernyataan yang berhubungan tentang pelayanan swamedikasi Apotek Betoyo Manyar Gresik. Adapun lima (5) dimensi tersebut adalah sebagai berikut :

1. Dimensi daya tanggap (*responsiveness*), berisikan pertanyaan tentang kemampuan petugas farmasi untuk membantu konsumen dan memberikan jasa yang cepat.
2. Dimensi kepastian (*assurance*), berisikan pertanyaan tentang kemampuan petugas farmasi untuk memberikan jaminan, pengetahuan dan kesopanan serta menimbulkan kepercayaan konsumen.
3. Dimensi kehandalan (*reliability*), berisikan pertanyaan tentang kemampuan petugas farmasi untuk melakukan jasa dengan tepat dan terpercaya.
4. Dimensi perhatian individu (*emphaty*), berisikan pertanyaan tentang kemampuan petugas farmasi untuk memberikan perhatian kepada konsumen.
5. Dimensi berwujud (*tangible*), berisikan pertanyaan tentang kemampuan petugas farmasi untuk memberikan penampilan fisik, peralatan personil dan media komunikasi yang baik terhadap konsumen.

Adapun langkah-langkah pengumpulan data kuesioner sebagai berikut :

1. Peneliti menyebarkan kuesioner kepada responden.
2. Responden menjawab pertanyaan-pertanyaan yang terdapat pada kuesioner sesuai dengan petunjuk yang ada tanpa ada paksaan apapun.
3. Responden dapat bertanya pada peneliti apabila mempunyai kesulitan dalam mengisi kuesioner dan peneliti harus memberikan penjelasan tentang kesulitan tersebut.
4. Lembar kuesioner yang telah diisi oleh responden kemudian dikumpulkan oleh peneliti.
5. Lembar kuesioner yang telah dikumpulkan kemudian dianalisis.

3.5 Pengolahan dan Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini yaitu analisis deskriptif, kemudian pengolahan datanya disajikan dengan tabel prosentase yang digunakan untuk mengetahui karakteristik responden penelitian yang menjadikan konsumen Apotek Betojo Manyar Gresik. Adapun karakteristik tersebut berdasarkan jenis kelamin, status perkawinan, usia, tingkat pendidikan, pekerjaan, dan penghasilan tiap bulan, dengan rumus persentase yang digunakan sebagai berikut :

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

Keterangan :

P = Jumlah Persentase

Nx = Jumlah Responden yang akan dianalisis

N = Jumlah Total Responden (Nasto, 2007)

Analisis kepuasan konsumen yaitu dengan menghitung rata-rata masing-masing pertanyaan dengan rumus berikut, nilai Pertanyaan = (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 (Puspa, 2018).

Adapun rentang penilaian dalam penelitian ini yaitu

1-1,80	TB = Tidak baik
1,81-2,60	KB = Kurang Baik
2,61-3,40	CB = Cukup Baik
3,41-4,20	B = Baik
4,21-5	SB = Sangat Baik Menurut Sugiono dalam Lestari (2017).

3.6 Uji Validitas Kuesioner

Uji Validitas adalah suatu indeks yang berarti menjadi alat ukur yang menunjukkan itu benar-benar mengukur apa yang diukur. Kuesioner sebagai alat ukur harus mengukur apa yang diukur, apabila suatu kuesioner untuk mengukur pengetahuan responden tentang “pelayanan swamedikasi”, maka dapat menghasilkan hasil sesuai dengan pengetahuan yang dimiliki oleh responden. Pada penelitian ini menggunakan validasi isi yang mana validasi isi merupakan suatu menyesuaikan indikator data di kuesioner dengan judul dalam penelitian ini (Puspa, 2018).

Adapun menggunakan validitas konstruk menurut Widoyoko dalam Uyun (2018), apabila sebuah tes dikatakan memiliki validitas konstruk apabila butir-butir soal yang membangun tes tersebut mengukur sesuatu sesuai dengan definisi yang digunakan pada penelitian.

3.7 Jadwal Penelitian

Penelitian ini meliputi, persiapan, pelaksanaan dan pelaporan hasil penelitian dalam bentuk *bar chart*.

Tabel 3.1 Jadwal Penelitian

No.	Uraian	Februari	Maret	April	Mei	Juni	Juli
1.	Persiapan Penelitian	■	■				
2.	Perencanaan Penelitian			■	■		
3.	Pelaksanaan Penelitian				■	■	
4.	Seminar Proposal				■	■	■
5.	Pengambilan Data				■	■	■
6.	Pengelolaan Data				■	■	■
7.	Penyusunan Laporan				■	■	■

