

## **BAB 3**

### **METODE PENELITIAN**

#### **2.1. Rancangan Penelitian**

Rancangan penelitian ini adalah observasional yang bersifat deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Metode observasional adalah penelitian yang bertujuan untuk mendeskripsikan suatu peristiwa (Susilo dan Suyanto, 2015). Penelitian deskriptif merupakan metode penelitian yang bertujuan untuk mengetahui sifat serta hubungan yang lebih mendalam antara dua variabel dengan mengamati aspek – aspek tertentu secara lebih spesifik untuk memperoleh data yang sesuai dengan masalah yang ada dengan tujuan penelitian, dimana data tersebut diolah, dianalisis dan diproses lebih lanjut berdasarkan teori – teori yang telah dipelajari, sehingga data tersebut dapat ditarik sebuah kesimpulan (Sugiyono, 2017). Penelitian Kuantitatif adalah penelitian yang datanya dinyatakan dalam bentuk jumlah atau angka yang dapat dihitung secara sistematis dan di dalam penelitian dilakukan dengan menggunakan rumus statistik (Bungin, 2008).

#### **2.2. Waktu dan Tempat Penelitian**

Waktu penelitian ini dilakukan pada bulan Februari 2020 hingga bulan Juli 2020 dan pengambilan data dilakukan pada bulan Juni 2020. Tempat atau lokasi pengambilan data yaitu di Apotek Narendra, yang berlokasi di Jalan Raya Bungah Nomor 8 Bungah, Gresik.

#### **2.3. Populasi dan Sampel**

##### **2.3.1. Populasi**

Populasi adalah kumpulan individu atau obyek penelitian yang memiliki kualitas serta ciri-ciri yang ditetapkan. Berdasarkan kualitas dan ciri tersebut, populasi dapat dipahami sebagai sekelompok individu atau obyek pengamatan yang minimal memiliki satu persamaan karakteristik (Cooper, Emory, 1996). Populasi dalam penelitian ini

adalah seluruh konsumen yang membeli atau menebus obat di Apotek Narendra Bungah, sebesar 94.

### 2.3.2. Sampel

Sampel adalah sebagian kecil subyek dalam populasi yang diteliti, yang sudah tentu mampu secara *representative* dapat mewakili populasinya (Sabar, 2007). Sampel penelitian ini adalah sebagian konsumen yang membeli atau menebus obat di Apotek Narendra Bungah, sebesar 94.

### 2.3.3. Besar Sampel

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 per bulan 1.500 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.

### 2.3.4. *Sampling* atau Cara Pengambilan Sampel.

Teknik pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling*. Menurut Sugiyono (2009), *accidental sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu konsumen yang secara kebetulan atau insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan

sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.

#### Kriteria Inklusi

1. Responden berumur 18 tahun atau lebih.
2. Responden bisa berkomunikasi, membaca dan menulis dengan baik.
3. Bersedia menjadi responden.

#### Kriteria Eksklusi

1. Responden tidak bisa menggerakkan bagian tubuh dengan baik.
2. Pasien atau keluarga pasien yang menebus obat tidak menggunakan resep.

## 2.4. Teknik Pengumpulan Data

### 2.4.1. Teknik pengumpulan data

Pengumpulan data dalam penelitian ini berupa pembagian kuesioner (angket) yang merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan memberikan pertanyaan kepada responden dalam bentuk tertulis untuk dijawab. 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.

Sebelum kuesioner dibagikan kepada responden, peneliti melakukan uji validitas dan reabilitas terlebih dahulu. Uji validitas dan reabilitas dilakukan dengan membagikan kuesioner kepada 30 responden.

#### 1. Uji validitas kuisioner

Uji validitas dinyatakan valid atau tidak didasarkan pada perbandingan nilai  $r_{hitung}$  dengan  $r_{tabel}$ . Apabila  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , maka dinyatakan valid dan jika  $r_{hitung} < r_{tabel}$  maka tidak valid (Arikunto, 2009).

Tabel 3.1 Hasil Uji Validasi Kuisioner

<b>PERNYATAAN(x)</b>	<b>rhitung</b>	<b>rtabel</b>	<b>Keterangan</b>
X1.1	0,738	0,361	Valid
X1.2	0,860	0,361	Valid
X1.3	0,837	0,361	Valid
X1.4	0,731	0,361	Valid
X1.5	0,748	0,361	Valid
X2.1	0,597	0,361	Valid
X2.2	0,857	0,361	Valid
X2.3	0,722	0,361	Valid
X2.4	0,804	0,361	Valid
X2.5	0,686	0,361	Valid
X3.1	0,564	0,361	Valid
X3.2	0,762	0,361	Valid
X3.3	0,606	0,361	Valid
X3.4	0,643	0,361	Valid
X3.5	0,680	0,361	Valid
X4.1	0,465	0,361	Valid
X4.2	0,583	0,361	Valid
X4.3	0,797	0,361	Valid
X4.4	0,596	0,361	Valid
X4.5	0,793	0,361	Valid
X5.1	0,837	0,361	Valid
X5.2	0,795	0,361	Valid
X5.3	0,672	0,361	Valid
X5.4	0,811	0,361	Valid
X5.5	0,832	0,361	Valid

Dari tabel 3.1 dapat diketahui bahwa apabila  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , maka pernyataan tersebut dapat dinyatakan valid. Dalam hal ini,  $r_{tabel}$  dengan  $n = 30$  dan  $\alpha = 0,05$  adalah 0,361. Dari hasil uji

validitas bisa diambil kesimpulan bahwa keseluruhan pernyataan pada kuesioner yang telah dibuat peneliti dinyatakan valid.

## 2. Uji reliabilitas kuisisioner

Metode uji reliabilitas yang dipakai untuk penelitian ini adalah uji reliabilitas *Cronbach's Alpha* dengan bantuan program SPSS 20.

Tabel 3.2 Hasil Uji Reliabilitas Kuisisioner

Dimensi	Crobach's Alpha	Pembanding	Keterangan
Bukti Fisik	0,842	0,6	Reliabel
Kehandalan	0,773	0,6	Reliabel
Ketanggapan	0,660	0,6	Reliabel
Keyakinan	0,663	0,6	Reliabel
Empati	0,847	0,6	Reliabel

Menurut (Sugiyono, 2011) kuesioner dinyatakan reliabel/handal jika Alpha Cronbach  $\geq 0,60$  dan tidak handal jika Alpha-Cronbach  $< 0,60$ . Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa nilai reliabilitas pada dimensi bukti fisik yaitu  $0,842 > 0,60$ , dimensi kehandalan yaitu  $0,773 > 0,60$ , dimensi ketanggapan yaitu  $0,660 > 0,60$ , dimensi keyakinan yaitu  $0,663 > 0,60$  dan dimensi empati yaitu  $0,847 > 0,60$ .

Hasil tersebut menyatakan bahwa seluruh dimensi pernyataan kuesioner reliabel/konsisten.

### 2.4.2. Teknik pengolahan data

Pengolahan data menurut Hasan (2006).

#### 1. Editing

*Editing* adalah pengecekan atau pengoreksian data yang sudah terkumpul, bertujuan supaya menghilangkan kesalahan-kesalahan yang terdapat pada pencatatan pada saat penelitian dan bersifat koreksi. Data harus sempurna dalam pengertian bahwa semua kolom atau pertanyaan harus terjawab atau terisi. Tidak boleh ada satu pun dari jawaban dibiarkan kosong. Penulis harus mengenal data yang kosong, apakah responden tidak mau menjawab, atau pertanyaannya yang kurang dipahami responden. Pada penelitian ini dilakukan

editing pada angket kesiapan belajar guna untuk melanjutkan ke proses *coding*.

## 2. *Coding*

*Coding* adalah usaha mengklasifikasikan jawaban-jawaban dengan jalan menandai masing-masing kode-kode tertentu biasanya berupa angka (Margono, 2004). Sedangkan menurut Koentjoroningrat (1991) mengemukakan bahwa “koding adalah usaha mengklasifikasikan jawaban-jawaban para responden menurut macamnya. Klasifikasi itu dilakukan dengan jalan menandai masing-masing jawaban itu dengan kode tertentu, lazimnya dalam bentuk angka”. Pada penelitian ini teknik *coding* digunakan untuk menandai setiap butir soal angket kesiapan belajar dengan cara memberi kode berbentuk angka untuk setiap jawaban dalam butir soal angket tersebut.

## 3. *Scoring*

*Scoring* merupakan langkah pemberian skor atau langkah memberikan kategori untuk setiap butir jawabannya dari responden dalam angket kepuasan pada penelitian ini. Untuk skor setiap butir soal penulis menggunakan tiga skala pengukuran dari Sugiyono (2013).

Dalam penelitian ini nilai koding dan skoring adalah sama :

Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian adalah kuesioner yang diberikan kepada responden dengan 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 :

- a. Sangat puas;
- b. Puas;
- c. Cukup puas;
- d. Tidak puas; dan
- e. Sangat 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 :

- a. Sangat puas atau SP diberi kode atau skor 5;
- b. Puas diberi kode P atau skor 4;
- c. Cukup Puas atau CP diberi kode atau skor 3;
- d. Tidak Puas atau TP diberi kode atau skor 2; dan
- e. Sangat Tidak puas atau STP diberi kode atau skor 1.

#### 4. *Tabulating*

Membuat tabulasi termasuk dalam kerja memproses data. Membuat tabulasi dapat dilakukan dengan memasukkan data ke dalam tabel-tabel, dan mengatur angka-angka, sehingga dapat dihitung jumlah kasus dalam berbagai kategori. Hal ini dilakukan untuk mempermudah membaca data yang telah diberi kode dan skor. *Tabulating* yang dibuat ini akan menjadi tabel induk penelitian untuk memudahkan melakukan analisis data.

### 2.5. Teknik Analisis Data

Metode analisis yang digunakan yaitu analisis data deskriptif. Analisis data dilakukan dengan mempresentasikan hasil yang diperoleh dengan cara (Sugiyono, 2010):

$$p = \frac{\sum A}{\sum B} \times 100\%$$

Dimana:

p = prosentase

$\sum A$  = skor yang diperoleh

$\sum B$  = skor maksimum

Skor maksimum untuk sub variabel adalah 5 soal x nilai 5 = 25

Skor maksimum untuk variabel adalah 25 soal x nilai 5 = 125

Hasil tersebut dapat diinterpretasikan dengan prosentase sebagai berikut:

1. Sangat Puas = 81% - 100%;
2. Puas = 61% - 80%;
3. Cukup Puas = 41% - 60%;
4. Tidak Puas = 21% - 40%; dan
5. Sangat Tidak Puas = 0% - 20%.

Analisis ini ditujukan agar bisa mengetahui tingkat kepuasan pelayan per sub variabel yaitu dimensi kehandalan pelayanan atau *reliability*, dimensi ketanggapan pelayanan atau *responsiveness*, dimensi jaminan atau *assurance*, dimensi empati atau *empathy* dan dimensi bukti fisik atau *tangible*. Tingkat kepuasan pelayanan secara umum yaitu kumulatif 5 sub variabel.

