

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **3.1 Rancangan penelitian**

Penelitian ini termasuk penelitian survei dengan analisa data secara deskriptif. Survei adalah pengumpulan data menggunakan kuesioner. Pengumpulan data penelitian ini menggunakan kuesioner berupa *rating scale*.

#### **3.2 Waktu dan Tempat penelitian**

Kegiatan penelitian ini dilakukan selama bulan Februari 2020 sampai Juni 2020 di Apotek Kimia Farma 731 Usman Sadar Gresik di jalan Usman Sadar no 98 Gresik.

#### **3.3 Populasi dan sampel**

##### **3.3.1 Populasi penelitian**

Populasi penelitian merupakan seluruh pasien yang melakukan swamedikasi di Apotek Kimia Farma Usman Sadar Gresik . Data tersebut di ambil dari rata rata perbulan sistem pos kimia farma apotek (Apotek Kimia Farma Usman Sadar) dengan jumlah 540 pasien upds (upaya penyelesaian diri sendiri).

##### **3.3.2 Sampel Penelitian**

Sampel dalam penelitian ini adalah pasien yang melakukan swamedikasi di Apotek Kimia Farma Usman Sadar di bulan Mei dan Juni. Sampel dalam penelitian ini diambil dengan teknik *accidental sampling* (kebetulan). Besar sampel dalam penelitian ini dicari berdasarkan rumus Slovin.

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

Ket :

n = Ukuran Sampel

N = Ukuran Populasi

e = Persen kelonggaran ketidakstabilan karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir (Sani, 2018)

Berdasarkan data kunjungan yang diperoleh dari data POS (apilkasi di PT. Kimia Farma Apotek) menunjukkan bahwa pasien upds sebanyak 540 dengan rata rata perbulan selama 3 bulan terahir dan persentase kelonggaran yang ditentukan adalah 10%. Maka jumlah sampel yang akan di ambil adalah :

$$\begin{aligned}n &= \frac{540}{1 + (540 \times 0.1^2)} \\ &= 84 \text{ orang}\end{aligned}$$

Pengambilan sampel didasakan dengan kriteria inklusi dan eksklusi sebagai berikut :

1. Kriteria inklusi : Pasien yang melakukan swamedikasi di Apotek Kimia Farma Usman Sadar Gresik dan melakukan konsultasi dengan Apoteker.
2. Kriteria Eksklusi : Pasien yang melukakan swamedikasi di Apotek Kimia Farma Usman sadar dan tidak melakukan konsultasi dengan Apoteker, pasien yang tidak bersedia menjadi responden.

### 3.4 Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitin ini adalah Survei dengan menggunakan kuesioner. Prosedur pengumpulan data dalam penelitian ini sebagai berikut :

- a. Menyebarkan kuesioner kepada 30 responden untuk data validasi kuisioner
- b. Validasi kuesioner yang dilakukan oleh peneliti
- c. Menyebarkan kuesioner kepada responden yang melakukan swamedikasi di Apotek Kimia Farma Usman Sadar
- d. Rekap data kuesioner

e. Analisa data

### 3.5 Pengolahan dan analisis data

#### 3.5.1 Teknik analisis data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kuantitatif yang artinya data yang di peroleh berbentuk angka atau bilangan.

Data kuantitatif diolah dan dianalisis menggunakan perhitungan statistika.

Adapun uji Instrumen yang dilakukan dalam penelitian ini adalah:

1. Uji Validitas

Uji validitas adalah alat ukur yang digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu butir pernyataan. Suatu pengukuran yang dikatakan valid bila nilai korelasi  $> 0,361$  (Nugroho,2011).

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah alat ukur yang menunjukkan seberapa besar suatu instrument dapat dipercaya serta digunakan sebagai alat pengumpul data. Suatu pengukuran yang dikatakan reliabel bila nilai cronbach  $> 0,60$  (Sunyoto, 2012).

Uji validitas dan reabilitas menggunakan uji korelasi parametrik maka jumlah minimal responden yang digunakan adalah sebanyak 30 orang, karena jumlah ini dianggap cukup untuk mewakili populasi.

#### 3.5.2 Skala Pengukuran

Data dari lembar kuesioner diolah dan dianalisis dengan menghitung hasil dari lembar kuesioner kemudian di jumlah dari masing-masing poin dari kuesioner setelah itu menghitung rata-rata skor berdasarkan kepuasan pasien yang terdiri dari *reliability responsiveness, assurance,emphaty, tangible* dari pernyataan pada kuesioner dengan menggunakan rumus (sugiyono, 2010).

1. Dimensi kehandalan (*reliability*)

- Penjelasan nama, dosis,cara penyimpanan obat
- Penjelasan cara pemakaian obat
- Penggunaan bahasa yang baik
- Penjelasan apa yang perlu dihindari terkait keluhan pasien

- Menanyakan apakah pasien terdapat alergi obat
2. Dimensi ketanggapan (*responsiveness*)
    - Ketanggapan dalam pelayanan
    - Kecepatan dalam pelayanan
    - Kecepatan dalam memberikan informasi obat
    - Kecepatan menanggapi keluhan pasien
  3. Dimensi jaminan (*assurance*)
    - Jaminan keperluan yang dicari selalu tersedia
    - Jaminan pemahaman pasien terhadap cara penggunaan
    - Jaminan informasi yang di berikan akurat
    - Jaminan obat yang di beli asli
    - Jaminan obat yang di beli dalam kondisi baik
  4. Dimensi empati (*emphaty*)
    - Kesabaran dalam setiap pertanyaan pasien
    - Keramahan petugas dalam melayani
    - Memberikan perhatian yang sama kesemua pasien
    - Mendengarkan dengan baik keluhan pasien
  5. Dimensi berwujud (*tangible*)
    - Kebersihan apotek
    - Fasilitas tempat duduk di apotek
    - Lokasi apotek yang strategis
    - Tersedianya pengatur suhu ruangan

$$\text{Tingkat kepuasan pelanggan} = \frac{\text{Jumlah skor yang di peroleh}}{\text{Jumlah skor maksimal}} \times 100\%$$

Dengan format jawaban skala likert, yang memungkinkan pasien menjawab dalam berbagai tingkatan. Responden yang merasa sangat puas mendapatkan nilai 5, puas mendapatkan nilai 4, cukup mendapatkan nilai 3, tidak puas mendapatkan nilai 2 dan sangat tidak puas mendapatkan nilai 1.

**Tabel 3. 1 Kriteria Interpretasi Skor dalam Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan**

Persentase	Keterangan
0%-20%	Sangat Tidak Puas
21%-40%	Tidak Puas
41%-60%	Cukup
61%-80%	Puas
81%-100%	Sangat Puas

Sumber : Ratu dkk, 2018

