

BAB 3

METODE PENELITIAN

3.1 Rancangan Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian *non eksperimental* dengan metode survei dengan analisa data secara deskriptif kuantitatif, yaitu data disajikan berupa angka dalam tabulasi dan keterangannya dalam bentuk narasi. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yaitu data yang diperoleh dari hasil kuesioner responden.

3.2 Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Desember 2021 sampai dengan Juli 2022. Pengambilan data pada bulan Maret 2022 di Apotek Zaff Farma yang berada di Jl. KH. Syafi'i No. 7D Gresik.

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Populasi adalah keseluruhan orang yang menjadi subjek penelitian atau orang yang karakteristiknya hendak diteliti (Roflin dkk., 2021). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen yang menebus obat di Apotek Zaff Farma pada bulan Maret 2022.

Berdasarkan data kunjungan yang diperoleh dari catatan jumlah kunjungan harian pada bulan November 2021-Januari 2022, menunjukkan bahwa terdapat 4.221 orang yang menebus obat di Apotek Zaff Farma.

3.3.2 Sampel

Sampel merupakan bagian dari populasi, artinya besar sampel harus mencukupi untuk menggambarkan populasinya (Roflin dkk., 2021). Sampel dalam penelitian ini adalah sebagian dari populasi. Teknik pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling* dengan pemilihan sampel sebagai berikut:

- 1) Konsumen yang menebus obat di Apotek Zaff Farma.
- 2) Responden bersedia untuk mengisi kuisisioner.

- 3) Responden dapat berkomunikasi, membaca, dan menulis dengan baik.
- 4) Responden berusia >17 tahun.

Besar sampel dalam penelitian ini dicari berdasarkan rumus *Slovin* berikut:

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

Ket :

n = Ukuran Sampel.

N = Ukuran Populasi (rata-rata perbulan jumlah kunjungan konsumen pada pada bulan November 2021-Januari 2022).

e = Batas toleransi kesalahan pada penelitian 10% (0,1).

(Isabella, 2020).

Berdasarkan data kunjungan yang diperoleh dari catatan jumlah kunjungan harian pada bulan November 2021-Januari 2022 di Apotek Zaff Farma, menunjukkan bahwa rata-rata per bulan kunjungan konsumen sebanyak 1.407 orang dan persentase kelonggaran yang ditentukan adalah 10%. Maka jumlah sampel yang akan diambil adalah:

$$\begin{aligned} n &= \frac{N}{1 + (Ne^2)} \\ &= \frac{1.407}{1 + (1.407 \times 0,1^2)} \\ &= 93,36 \approx 93 \text{ orang} \end{aligned}$$

Jadi, jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah 93 orang.

3.4 Pengumpulan data

Pengumpulan data dalam penelitian ini adalah survei dengan menggunakan kuesioner yang dibuat oleh peneliti. Adapun prosedur pengumpulan data dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Menyebarkan kuesioner ke 30 responden untuk data validasi kuesioner.
2. Menganalisa hasil jawaban kuesioner responden oleh peneliti.
3. Merekap data hasil jawaban kuesioner oleh peneliti menggunakan *software microsoft excel*.
4. Menganalisa data oleh peneliti dengan uji validitas dan reliabilitas menggunakan *software SPSS* versi 25.

3.5 Pengolahan dan Analisa Data

3.5.1 Pengolahan Data

Menurut Puspita (2018) data yang telah terkumpul diolah dengan proses pengolahan data sebagai berikut:

1. *Editing* (pemeriksaan data)

Setelah kuesioner selesai diisi, kemudian dikumpulkan langsung oleh peneliti. Selanjutnya, peneliti mengecek kembali jawaban kuesioner untuk memastikan kelengkapan jawaban responden. Untuk kuesioner yang pengisiannya belum lengkap, diminta responden untuk melengkapi kuesioner saat itu juga.

2. *Coding* (pemberian kode)

Peneliti memberikan kode setiap variabel pada lembar kuesioner. Untuk variabel kepuasan dengan kategori sangat puas= 5, puas= 4, cukup puas= 3, tidak puas= 2, sangat tidak puas= 1.

3. *Scoring* (pemberian skor atau nilai)

Dari pernyataan pada kuesioner dianalisis dengan menggunakan rumus:

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

Tabel 3.1 Kriteria Interpretasi Skor dalam Pengukuran Tingkat Kepuasan

No	Presentase	Keterangan
1	0% - 20%	Sangat Tidak Puas
2	21% - 40 %	Tidak Puas
3	41% - 60%	Cukup Puas
4	61% - 80%	Puas
5	81% - 100%	Sangat Puas

Sumber: (Setyoningrum, 2020).

4. *Tabulasi* (penyusunan data)

Data yang telah dimasukkan ke dalam *software SPSS* versi 25, kemudian dianalisis menggunakan analisis deskriptif kuantitatif dengan tabel distribusi frekuensi dan persentase.

3.5.2 Analisa Data

Analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif kuantitatif, yaitu dengan menyajikan hasil perhitungan statistik deskriptif berupa angka pada tabel frekuensi dan persentase yang didapat dari hasil penelitian, serta memberikan keterangan disetiap tabel dalam bentuk narasi. Dalam menganalisis data yang telah terkumpul dilakukan beberapa langkah, yaitu:

1. Memberi skor jawaban kuesioner responden.
2. Menjumlahkan skor total setiap indikator penelitian.
3. Menganalisis skor total indikator dengan SPSS versi 25 untuk memperoleh nilai persentase setiap indikator penelitian.
4. Mengelompokkan nilai persentase setiap indikator berdasarkan Tabel 3.1.
5. Menyajikan data dalam bentuk tabel distribusi frekuensi dan persentase, serta memberikan keterangan berupa narasi disetiap tabel distribusi frekuensi dan persentase.

Adapun uji Instrumen (kuesioner) yang dilakukan peneliti terhadap pasien pada bulan sebelumnya adalah:

1. Uji Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan suatu instrumen penelitian. Butir pertanyaan yang valid berarti telah mampu mengukur faktor yang akan diukur (Aji & Marleni, 2018). Jika r hitung $>$ r tabel maka butir pertanyaan tersebut valid. Sedangkan jika r hitung $<$ r tabel maka butir pertanyaan tersebut tidak valid (Hidayat, 2021).

Peneliti melakukan uji validitas dengan menyebarkan kuesioner kepada 30 responden dengan 20 butir pertanyaan, yaitu 4 butir pertanyaan pada setiap dimensi penelitian, kemudian peneliti melakukan rekap data di *software microsoft excel*. Selanjutnya, peneliti melakukan olah data di *software SPSS* versi 25 dan melakukan uji validitas pada setiap butir pertanyaan. Setelah nilai uji validitas didapatkan peneliti membaca hasil validitas dengan melihat r hitung terhadap r tabel, dengan rumus $df = N - 2$ yaitu $df = 30 - 2 = 28$ dan diperoleh nilai r tabel sebesar 0,3061 yang artinya r hitung $>$ r tabel maka butir pertanyaan tersebut valid.

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan alat ukur dapat dipercaya untuk digunakan berkali-kali (Aji & Marleni, 2018). Penentuan reliabilitas instrumen, hasil uji coba ditabulasi dalam tabel dan analisis data dicari varian tiap item kemudian dijumlahkan menjadi variabel total. Instrumen dikatakan reliabel dan dapat digunakan sebagai alat untuk pengumpulan data jika *Alpha Cronbach* yang didapatkan $>0,6$ dengan *Alpha Cronbach* sebesar 0,6 (Hidayat, 2021).

Peneliti melakukan uji reliabilitas dengan menyebarkan kuesioner kepada 30 responden dengan 20 butir pertanyaan, yaitu 4 butir pertanyaan pada setiap dimensi penelitian, kemudian peneliti melakukan rekap data di *software microsoft excel*. Selanjutnya, peneliti melakukan olah data di *software SPSS* versi 25. Kemudian, peneliti melakukan uji reliabilitas pada setiap butir pertanyaan dan diperoleh nilai *Alpha Cronbach* lebih besar dari 0,6 yaitu sebesar 0,94 yang berarti butir pertanyaan tersebut reliabel.

