

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Rancangan Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian *non eksperimental* dengan rancangan penelitian secara deskriptif dengan analisis kuantitatif. Penelitian ini menggunakan pendekatan survei dimana proses pengambilan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner dengan teknik *purposive sampling*.

3.2 Waktu dan Tempat Penelitian

Waktu penelitian ini dilakukan pada bulan Desember 2021 sampai bulan Juli 2022. Pengambilan data penelitian dilakukan pada bulan Maret 2022. Tempat penelitian dilakukan di Apotek Manukan Krajan Blok 32 No. 5 Surabaya.

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Menurut Sugiono (2019), populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah semua konsumen yang membeli obat baik resep maupun non resep di Apotek Manukan Krajan.

3.3.2 Sampel

Menurut Sugiono (2019), sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh suatu populasi. Sampel dalam penelitian ini adalah konsumen yang melakukan swamedikasi di Apotek Manukan Krajan pada bulan November sampai Desember 2021. Jumlah sampel yang ditentukan dengan rumus slovin sebagai berikut :

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

$$n = \frac{874}{1 + 874(0,1^2)}$$

$$n = \frac{874}{1 + 8,74}$$

$$n = \frac{874}{9,74}$$

$$n = 89,7 = 90$$

Keterangan :

n = jumlah sampel yang akan diteliti

N = jumlah populasi

d = derajat ketepatan (0,1)

Penentuan jumlah sampel dengan penelitian ini menggunakan rumus Slovin berdasarkan besar jumlah pasien pada bulan November sampai Desember 2021 sebesar 874 pasien yang membeli obat di Apotek Manukan Krajan dan jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 90 responden. Terkait metode pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*. Sampel yang digunakan pada penelitian ini ditentukan dengan kriteria inklusi dan eksklusi.

a. Kriteria Inklusi

Kriteria inklusi merupakan kriteria yang harus terpenuhi oleh setiap anggota populasi yang dapat diambil sebagai sampel (Notoatmojo, 2018). Adapun kriteria inklusi yang akan diteliti adalah :

1. Konsumen yang melakukan swamedikasi di Apotek Manukan Krajan;
2. Konsumen yang bersedia mengisi kuesioner;
3. Konsumen yang dapat membaca, menulis dan berkomunikasi;
4. Konsumen umur 17-65 tahun yang melakukan swamedikasi di Apotek Manukan Krajan.

b. Kriteria Esklusi

Kriteria esklusi merupakan kriteria yang tidak dapat diambil sebagai sampel (Notoatmojo, 2018). Kriteria esklusi dalam penelitian adalah :

1. Konsumen yang melakukan swamedikasi di Apotek Manukan Krajan tetapi menolak diberikan kuesioner;
2. Konsumen yang mempunyai kekurangan kemampuan seperti tidak bisa melihat, menulis dan berkomunikasi.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah suatu upaya pendekatan kepada responden untuk dilakukan pengumpulan informasi atau karakteristik dari responden yang diperlukan dalam penelitian (Nursalam, 2008). Dalam memperoleh data, penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data yaitu survei. Survei adalah metode pengumpulan data primer yang memerlukan adanya komunikasi antara peneliti dan responden.

Adapun instrumen yang dilakukan dalam pengumpulan data adalah kuesioner. Kuesioner yang digunakan merujuk milik Hidayatullah (2020) dengan nilai reliabilitas sebesar 0.895 dan hasil uji validitas dinyatakan valid untuk semua indikatornya.

3.5 Teknik Pengolahan dan Analisa Data

Pengolahan data merupakan kegiatan yang dilakukan setelah pengumpulan data. Analisis data yang dilakukan adalah dengan metode deskriptif kuantitatif untuk mendapatkan hasil mengenai dimensi kepuasan konsumen, pengolahan data yang dilakukan meliputi :

1. *Editing*

Tahapan kegiatan memeriksa kembali isi kuesioner dan jawaban yang telah diberikan oleh responden, jika terjadi kekurangan dari data baik itu dari kuesioner dan jawaban responden yang tidak sesuai dengan kriteria. Pada tahap ini dilakukan pengecekan pada kuesioner yang telah dilakukan dengan cara melihat dan mengoreksi kelengkapan kuesioner tersebut.

2. *Coding*

Tahapan kegiatan melakukan penggantian data awal yang berbentuk

kuesioner atau pertanyaan diubah menjadi data dalam bentuk angka, dimana dalam penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif serta mempermudah untuk pengolahan dan entry data (Notoatmojo, 2018). Dalam penelitian ini urutan pemberian nilai berdasarkan tingkat jawaban yang diperoleh dari responden yaitu :

Tabel 3.1 Penilaian Skala Likert

Penilaian	Skor
Tidak Puas	1
Kurang Puas	2
Cukup Puas	3
Puas	4
Sangat Puas	5

Sumber : Suprpto, 2006

3. *Prossesing*

Tahapan kegiatan memproses data agar dapat diolah dilakukan dengan cara memasukkan data hasil pengisian kuesioner ke dalam Microsoft Excel.

4. *Cleaning*

Tahapan kegiatan pengecekan kembali atau mengoreksi data yang sudah dimasukkan bila terdapat kesalahan.

5. *Scoring*

Tahapan kegiatan pemberian nilai atau pengukuran kepuasan pasien yang dilakukan dengan cara menghitung presentasi masing-masing indikator pertanyaan *Responsiveness* (ketanggapan), *Reliability* (kehandalan), *Assurance* (jaminan), *Empathy* (empati), dan *Tangible* (bukti fisik). Selanjutnya dilakukan perhitungan jawaban responden dengan menggunakan rumus sebagai berikut (Sugiono, 2019) :

$$\%kepuasan\ konsumen = \frac{\text{jumlah skor perolehan}}{\text{jumlah skor maksimal}} \times 100\%$$

Keterangan :

Jumlah skor perolehan = total dari seluruh jawaban responden pada setiap item pertanyaan

Jumlah skor maksimal = nilai skala likert tertinggi $\times$ jumlah responden

Untuk kategori kepuasan menurut (Noviryatiin dkk, 2018) dapat dilihat dari :

Rentang Penilaian	Kriteria
0% - 20%	Tidak puas
21% - 40%	Kurang puas
41% - 60%	Cukup puas
61% - 80%	Puas
81% - 100%	Sangat puas

6. *Tabulating*

Teknik pengelompokkan data responden agar dengan mudah dapat dijumlah, disusun dan disajikan. Pengukuran kepuasan responden dilakukan dengan cara menghitung presentase masing-masing indikator pertanyaan *Responsiveness* (ketanggapan), *Reliability* (kehandalan), *Assurance* (jaminan), *Empathy* (empati), dan *Tangible* (bukti fisik) yang nantinya akan disajikan dalam bentuk tabel pada pembahasan.