

BAB 3

METODE PENELITIAN

3.1 Rancangan Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian survei. Jenis analisis data yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif. Data penelitian ini berupa data primer. Teknik pengambilan sampel yang digunakan penelitian adalah *purposive sampling* dengan tujuan untuk mengetahui kepuasan pasien (Wirastuti dkk., 2021). *Purposive sampling* merupakan teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2013).

3.2 Waktu dan Tempat Penelitian

Pada penelitian ini waktu yang digunakan dalam penyusunan penelitian yaitu mulai bulan Desember 2021 hingga bulan Juli 2022. Waktu kegiatan pengambilan data pada bulan April 2022. Lokasi penelitian ini dilakukan di Apotek Sekaran yang terletak di Jl. Pengairan No. 08 Sekaran, Lamongan.

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri dari obyek atau subyek yang memiliki kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2015). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang membeli obat di Apotek Sekaran. Jumlah data konsumen yang datang membeli obat ke apotek pada 3 bulan terakhir sebelum dilakukan pengambilan data adalah 7.800 orang. Data tersebut diperoleh dari catatan harian jumlah konsumen yang membeli obat ke apotek pada bulan November 2021-Januari 2022. Rata-rata 3 bulan pasien yang datang di Apotek Sekaran adalah sebanyak 2.600 orang.

3.3.2 Sampel

Definisi sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut, bagian kecil dari populasi harus bersifat representatif atau mewakili (Sugiyono, 2015). Sampel penelitian adalah sebagian dari populasi yang membeli obat di Apotek Sekaran yaitu sebesar yang akan diteliti. Besarnya sampel dalam penelitian dihitung menggunakan rumus Slovin:

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

$$n = \frac{2.600}{(1 + (2.600 \times 0,1^2))}$$

$$n = \frac{2.600}{27}$$

$$n = 96,296 = 96 \text{ sampel}$$

Keterangan :

n = Jumlah sampel yang akan diteliti

N = Jumlah populasi (rata-rata perbulan jumlah konsumen yang datang pada bulan November 2021-Januari 2022).

e = Nilai kritis ketelitian yang diinginkan 10% (Wirastuti dkk., 2021).

Berdasarkan besar jumlah populasi dan dari perhitungan rumus diatas adalah jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 96 responden. Metode teknik pengambilan sampel adalah metode teknik *purposive sampling* digunakan dengan menentukan kriteria khusus terhadap sampel (Priyono, 2008). Penentuan pemilihan sampel dapat menggunakan kriteria inklusi dan eksklusi. Kriteria inklusi merupakan kriteria yang memenuhi sebagai sampel dari populasi yang melalui penyaringan secara teori yang sesuai dengan topik dan kondisi penelitian sedangkan kriteria eksklusi merupakan kriteria populasi yang tidak dapat diambil sebagai sampel atau sampel dapat dikeluarkan dari kriteria (Masturoh dan Anggita, 2018), sehingga dalam penelitian ini menggunakan kriteria inklusi dan eksklusi sebagai pemenuhan dalam penelitian.

1. Kriteria Inklusi
 1. Pasien yang datang ke apotek untuk membeli obat.
 2. Berumur 18 tahun ke atas.
 3. Bersedia menjadi responden.
2. Kriteria Eksklusi
 1. Pasien yang tidak membeli obat di apotek.
 2. Berumur di bawah 18 tahun
 3. Yang tidak bersedia menjadi responden.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

3.4.1 Pengumpulan Data

Jenis data yang digunakan adalah data primer. Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung oleh peneliti dari sumber datanya. Teknik yang digunakan peneliti untuk mengumpulkan data primer adalah dengan metode survei. Metode survei merupakan metode penelitian yang menggunakan kuesioner sebagai instrumen utama untuk mengumpulkan data (Siyoto dan Sodik, 2015). Pengisian kuesioner dilakukan melalui penyebaran kuesioner yang terdiri dari beberapa pertanyaan yang diberikan kepada responden untuk diisi dan dijawab. Instrumen dalam penelitian kuantitatif digunakan untuk mengukur nilai variabel yang diteliti. Dengan demikian jumlah instrumen yang akan digunakan untuk penelitian akan tergantung pada jumlah variabel yang diteliti (Sugiyono, 2013). Instrumen penelitian dalam penelitian ini berupa kuesioner yang berisi pertanyaan meliputi wujud nyata (*tangible*), kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsible*), perhatian (*emphaty*), dan jaminan (*assurance*). Dalam penelitian metode yang sering diterapkan sebagai skala dengan memberikan nilai untuk mengukur hasil menggunakan skala likert. Kuesioner ditujukan dalam bentuk pertanyaan kepada responden dengan skala likert yang terdiri dari lima kategori jawaban yaitu: SP (sangat puas), P (puas), CP (cukup puas), TP (tidak puas), STP (sangat tidak puas).

Pelaksanaan penelitian dilakukan dengan alur Penelitian, sebagai berikut:

1. Pembuatan proposal penelitian
2. Instrumen penelitian
3. Pendekatan pasien yang bersedia menjadi responden di Apotek Sekaran
4. Pengisian lembar kuesioner oleh responden
5. Analisis data sampel

Metode pengukuran variabel penelitian dilakukan penilaian variabel diukur dengan menggunakan skala likert untuk mengukur kualitas pelayanan di Apotek Sekaran. Jumlah pertanyaan sebanyak 25 soal. Pada setiap pertanyaannya memiliki 5 tingkat dengan nilai tertinggi satu pertanyaan adalah 5 skor. Bobot setiap pertanyaan yaitu (Sugiyono, 2013):

1. Sangat puas = 5 skor
2. Puas = 4 skor
3. Cukup puas = 3 skor
4. Tidak puas = 2 skor
5. Sangat tidak puas = 1 skor

Sebelum dibagikan kepada responden, maka kuesioner sebagai instrumen yang berisi beberapa pertanyaan akan terlebih dahulu dilakukan uji validitas dan reliabilitas.

1. Uji validitas

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 dinyatakan tidak valid. Dalam hal ini r_{tabel} dengan $n=30$ dan $\alpha=0,05$ adalah 0,361 (Riyanto, 2009).

2. Uji reliabilitas

Uji Reliabilitas dalam penelitian ini adalah *Cronbach's Alpha* dengan bantuan program SPSS. Sebuah variabel bisa dikatakan reliabel apabila nilai pada $r_{alpha} (\alpha) > \text{konstanta } 0,6$ (Riyanto, 2009).

Kuesioner yang digunakan merujuk penelitian Mujiburrakhman (2020). Kuesioner pada penelitian telah dilakukan uji validitas dan reliabilitas dengan 30 responden. Hasil dari uji validitas ditarik kesimpulan bahwa semua pernyataan pada kuesioner yang dibuat dinyatakan valid. Nilai uji reliabel dari kuesioner per dimensi diantaranya yaitu dimensi bukti fisik sebesar 0,842 atau reliabel, dimensi kehandalan sebesar 0,773, dimensi ketanggapan sebesar 0,660, dimensi keyakinan sebesar 0,663, dan dimensi empati sebesar 0,847. Seluruh dimensi pernyataan kuesioner dinyatakan reliabel atau konsisten sehingga layak digunakan sebagai bahan pertanyaan kuesioner penelitian.

3.5 Pengolahan dan Analisis Data

3.5.1 Pengelolaan Data

Dalam perbaikan pelayanan sebagai yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien karena itu, *Customer Satisfaction Index* (CSI) sebagai indeks kepuasan untuk tujuan internal perusahaan sangatlah bermanfaat. Untuk tingkat kepuasan dengan CSI ini mempertimbangkan yang diukur dengan pendekatan secara menyeluruh (Syukri, 2014). Selain itu, Indeks *Customer Satisfaction Index* berguna dalam berjalannya aktivitas untuk perbaikan pelayanan dengan pengawasan menyeluruh.

Menurut Wirastuti dkk., (2021). Pengelolaan data dalam penelitian ini didapatkan dari hasil tabulasi bentuk skor, dan dihitung dalam total skor untuk dipresentasikan dan *sub variabelnya* dari setiap pertanyaan, setiap jawaban diperoleh dari hasil kuesioner dalam bentuk *scoring* yang diolah berdasarkan skala likert.

Tahapan pengelolaan data menurut (Notoatmodjo, 2010), sebagai berikut:

1. Editing

Editing (penyuntingan data) dilakukan pada hasil angket yang dikumpulkan melalui kuesioner perlu disunting terlebih dahulu untuk melihat apabila ternyata masih ada data dan informasi yang tidak lengkap, maka kuesioner tersebut tidak digunakan atau dikeluarkan (Notoatmodjo, 2010). *Editing* adalah suatu pengecekan atau

pengoreksian pada data yang sudah terkumpul untuk menghilangkan kesalahan-kesalahan yang terdapat pada pencatatan saat penelitian dan bersifat koreksi. Data harus sempurna dalam penelitian, maka semua data kolom atau pertanyaan harus terjawab dan terisi sehingga tidak boleh ada satu pun dari jawaban dibiarkan kosong. Dalam penelitian ini harus dicek apakah ada data yang kosong yang belum diisi, responden yang tidak mau menjawab, atau pertanyaannya yang kurang dipahami responden. Pada penelitian ini dilakukan *editing* pada angket kesiapan belajar guna untuk melanjutkan ke proses *coding* (Mujiburrahman, 2020).

2. *Coding*

Coding merupakan pemberian kode pada data angket atau kuesioner agar proses pengolahan data lebih mudah, pengkodean didasari pada jawaban yang diberi skor atau nilai tertentu (Napitupulu, 2020).

3. *Scoring*

Scoring merupakan langkah pemberian kategori skor untuk setiap butir jawaban dari responden dalam angket atau kuesioner kepuasan pada penelitian. Skor setiap butir soal menggunakan skala pengukuran (Sugiyono, 2013). Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian adalah kuesioner yang diberikan kepada responden dengan menggunakan skala likert lima dimensi. Metode skala likert diterapkan untuk mempermudah dalam perhitungan hasil. Skala likert digunakan untuk mengukur pendapat responden, setiap pertanyaan diberikan centang. Dalam skala likert, kepuasan konsumen terhadap pelayanan dapat diberi skor sebagai berikut (Sugiyono, 2013):

1. Sangat Puas (SP) = 5 skor
2. Puas (P) = 4 skor
3. Cukup Puas (CP) = 3 skor
4. Tidak Puas (TP) = 2 skor
5. Sangat Tidak Puas (STP) = 1 skor

4. Tabulasi (*Tabulating*)

Tabulasi termasuk dalam kerja memproses data. *Tabulating* merupakan pembuatan tabel-tabel data sesuai dengan tujuan penelitian. Tabulasi dilakukan dengan cara data yang telah diberi kode dan skor dimasukkan ke dalam tabel-tabel, dan mengatur angkanya, sehingga jumlah kasus dalam berbagai kategori dapat dihitung. Hal tersebut dapat mempermudah membaca data yang telah diberi kode dan skor (Mujiburrahman, 2020).

3.5.2 Analisis Data

Jenis penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif yang dilakukan untuk mengetahui kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di apotek. Metode ini disebut metode kuantitatif karena data penelitian berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik. Teknik analisis data dalam penelitian kuantitatif menggunakan statistik. Statistik deskriptif merupakan statistik yang digunakan dalam menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul (Sugiyono, 2013).

Analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul. Dalam menganalisis data yang dikumpul dengan menggunakan angket atau kuesioner langsung kepada responden, pengolahan data dilakukan dengan ms. Excel dengan bantuan tabel distribusi frekuensi yang diuraikan dari jumlah pertanyaan (Napitupulu, 2020).

Data dilakukan dengan cara mempresentasikan hasil yang diperoleh hasil kuesioner diolah berdasarkan pada skala likert berikut ini (Wirastuti dkk., 2021):

$$\% Skor = \frac{Total Skor}{Skor Maksimal} \times 100\%$$

Persentase skor yang diperoleh dimasukkan ke dalam beberapa kategori berikut (Mujiburrahman, 2020):

1. Sangat puas : 81% -100%
2. Puas : 61% -80%
3. Cukup puas : 41%-60%

- 4. Tidak puas : 21% -40%
- 5. Sangat tidak puas : 0% -20%

Analisis ini ditujukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan farmasi terhadap penilaian variabel yang memiliki 5 tingkat dimensi *tangible*, *reliability*, *Responsiveness*, *emphaty*, *assurance* (Mujiburrahman, 2020).

