

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Penelitian ini adalah observasional yang bersifat deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Metode observasional adalah penelitian yang bertujuan untuk mendeskripsikan suatu peristiwa (Susilo dan Suyanto, 2015).

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini akan dilakukan di Apotek Hidayat Gresik. Waktu pengambilan data akan dilakukan pada bulan Juni 2022 sampai dengan jumlah responden yang dikehendaki terpenuhi.

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien atau keluarga pasien yang membeli obat resep maupun tanpa resep dokter di Apotek Hidayat. 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, apabila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data. Variabel yang digunakan adalah variabel tunggal dengan mengukur kepuasan pelayanan pasien di Apotek Hidayat Gresik.

3.3.2 Sampel

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 Hidayat baik dengan resep maupun non resep yaitu sebesar yang akan diteliti. Besarnya sampel dalam penelitian dihitung menggunakan rumus Slovin (Wirastuti dkk., 2022).

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

$$n = \frac{2000}{1 + 2000(0,1)^2} = \frac{2000}{21} = 95,23 = 95 \text{ responden}$$

Keterangan :

n = ukuran sampel N = ukuran populasi

e = persen kelonggaran ketelitian kesalahan pengambilan sampel yang masih ditolerir (0,1).

Pada penelitian ini yang dijadikan sampel adalah pasien atau keluarga pasien yang akan membeli obat baik dengan resep maupun tanpa resep dokter di Apotek Hidayat Kecamatan Duduk Sampeyan Gresik. Adapun Kriteria Inklusi pada penelitian ini adalah :

1. Pasien yang datang ke apotek untuk membeli obat baik dengan
2. Berumur 18 tahun ke atas
3. Responden bersedia mengisi kuisioner.

Sedangkan Kriteria Eksklusi pada penelitian ini yaitu :

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. Maka dari itu, 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 kuisisioner (*empathy*), dan jaminan (*assurance*). Kuisisioner ini diadaptasi dari penelitian (Mujibuarakhman, 2020) yang selanjutnya dilakukan FGD (*Focus Group Discussion*) dengan pemilik Apotek Hidayat. 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), CP (cukup puas), P (puas), KP (tidak puas), TP (tidak puas).

Tahapan penelitian pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penyusunan kuisisioner (Lampiran 2)
2. Pencarian responden
3. Permohonan ketersediaan responden
4. Pembagian kuisisioner
5. Analisis dan pengolahan data
6. Uji validitas dan uji realibilitas

Metode pengukuran variabel penelitian dilakukan penilaian variabel diukur dengan menggunakan skala Likert untuk mengukur kualitas pelayanan di Apotek Hidayat. Jumlah pertanyaan sebanyak 25 soal. Pada setiap pertanyaannya memiliki 5 tingkat dengan nilai tertinggi satu pertanyaan adalah 5 skor seperti berikut :

Tabel 3.1 Penilaian

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

Sumber: (Puspa, 2018).

Setelah didapatkan Variabel responden, maka kuisisioner sebagai instrumen yang berisi beberapa pertanyaan akan terlebih dahulu dilakukan uji validitas dan

reliabilitas.

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini valid atau tidak menggunakan software pengolahandata dengan rumus.

Apabila r hitung $\leq r$ tabel maka pertanyaan tersebut dikatakan valid jika r hitung $< r$ tabe maka pertanyaan tersebut tidak valid

Tabel 3.2 Hasil uji Validitas

No.	Item	Rhitung	rtabel	Status
1.	Item_1	0,56	0,361	Valid
2.	Item_2	0,53	0,361	Valid
3.	Item_3	0,698	0,361	Valid
4.	Item_4	0,565	0,361	Valid
5.	Item_5	0,658	0,361	Valid
6.	Item_6	0,681	0,361	Valid
7.	Item_7	0,523	0,361	Valid
8.	Item_8	0,571	0,361	Valid
9.	Item_9	0,518	0,361	Valid
10.	Item_10	0,572	0,361	Valid
11.	Item_11	0,528	0,361	Valid
12.	Item_12	0,549	0,361	Valid
13.	Item_13	0,559	0,361	Valid
14.	Item_14	0,569	0,361	Valid
15.	Item_15	0,514	0,361	Valid
16.	Item_16	0,586	0,361	Valid
17.	Item_17	0,663	0,361	Valid
18.	Item_18	0,707	0,361	Valid
19.	Item_19	0,627	0,361	Valid
20.	Item_20	0,573	0,361	Valid
21.	Item_21	0,534	0,361	Valid
22.	Item_22	0,741	0,361	Valid
23.	Item_23	0,638	0,361	Valid
24.	Item_24	0,809	0,361	Valid
25.	Item_25	0,687	0,361	Valid

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas instrumen dapat dilihat dari besarnya nilai *cronbach alpha* pada masing-masing variabel. *cronbach alpha* digunakan untuk mengetahui reliabilitas konsisten interitem atau untu menguji kekonsistenan responden dalam merespon seluruh item.

Tabel 3.3 Hasil uji reliabilitas

Cronbach's Alpha	N of Items
930	30

3.5 Pengolahan dan Analisis Data

3.5.1 Pengolahan Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data secara deskriptif kuantitatif. Pengolahan data pada penelitian ini menggunakan pengolahan data *editing, scoring dan tabulating*.

1. *Editing*

Setelah data terkumpul maka dilakukan *editing* atau penyuntingan dan peneliti memeriksa kelengkapan kuisioner yang telah diisi oleh responden.

2. *Scoring*

Diukur dengan skala likert, yang memungkinkan pasien menjawab dalam berbagai tingkatan 1-5 t (Novaryatiin, dkk, 2018) :

3. *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).

Selanjutnya dilakukan perhitungan jawaban responden dengan menggunakan persentasimasing-masing indikator pertanyaan dengan rumus sebagai berikut(Parsaulin, 2021):

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

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

Tabel 3.4 Penilaian

Skor	Penilaian
0% - 19.99%	Tidak Puas
20% - 39.99%	Kurang Puas
40% - 59.99%	Cukup Puas
60% - 79.99%	Puas
80% - 100%	Sangat Puas

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