

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Desain penelitian**

Penelitian ini adalah penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif dilakukan pada sejumlah subjek dengan tujuan untuk mengetahui apa yang terjadi pada populasi tertentu. Penelitian ini menjelaskan bagaimana kualitas pelayanan kefarmasian yang diberikan oleh petugas sehingga mengarah pada rasa kepuasan pasien dengan mengisi kuesioner konsumen yang dilayani di Apotek Surya Trowono.

#### **B. Lokasi dan waktu penelitian**

1. Lokasi penelitian

Lokasi penelitian di Apotek Surya Trowono, Paliyan, Gunungkidul.

2. Waktu penelitian

Waktu penelitiannya pada bulan Juli 2023.

#### **C. Populasi dan sampel penelitian**

1. Populasi

Populasi pada penelitian ini yaitu semua konsumen (pelanggan) yang menerima pelayanan kefarmasian dan konsumen (pelanggan) yang membeli obat ke Apotek Surya Trowono.

2. Sampel

Sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu konsumen (pelanggan) yang menerima pelayanan kefarmasian di Apotek Surya Trowono. Penelitian ini pengambilan sampelnya yaitu dengan teknik *purposive sampling*, di mana sampel yang ditetapkan berdasarkan kriteria tertentu dengan tujuan adanya ketepatan dari sampel yang akan diambil dengan tujuan yang sudah ditetapkan.

Cara perhitungan sampel pada penelitian ini menggunakan rumus Solvin :

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

dimana :

n : sampel

N : populasi (dengan rata-rata perhari 50 konsumen dan sebulan efektif buka 25 hari )

d : tingkat kesalahan 10% (0,1)

Perhitungan sampel :

$$n = \frac{1250}{1+1250(0,01)}$$

$$= 92,8 \text{ (dibulatkan menjadi 100)}$$

Dari perhitungan yang telah dilakukan, maka banyaknya sampel yang diperlukan pada penelitian ini yaitu sejumlah 100 sampel.

Pengumpulan sampel berdasarkan dari beberapa kriteria yaitu :

- a. Kriteria inklusi :
  1. Konsumen usia 17 - 52 tahun
  2. Konsumen yang bersedia mengisi kuesioner
  3. Konsumen yang datang ke apotek lebih dari 1 kali
  4. Konsumen non resep
- b. Kriteria eksklusi :
  1. Konsumen yang mengisi kuesioner tidak lengkap
  2. Konsumen yang membawa resep

#### D. Variabel penelitian

Variabel penelitian antara lain :

1. Variabel bebas : Dimensi mutu (*servqual*) yaitu *assurance* (jaminan), *emphaty* (empati), *realibility* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), dan *tangibles* (bukti nyata).
2. Variabel terikat : Tingkat kepuasan konsumen (pelanggan) di Apotek Surya Trowono.

#### E. Definisi Operasional

Tabel 1. Definisi Operasional

Variabel	Definisi	Indikator	Skala
Daya tanggap ( <i>responsiveness</i> )	Sikap tanggap dan cepat dari petugas Apotek Surya dalam membantu konsumen untuk memberikan pelayanan	1. Petugas selalu siap melayani konsumen dengan baik 2. Petugas mendengarkan keluhan konsumen dengan sabar	Ordinal

Variabel	Definisi	Indikator	Skala
		3. Petugas menanggapi pertanyaan konsumen dengan baik	
Kehandalan ( <i>reliability</i> )	Keakuratan dalam memberikan informasi obat yang dilakukan oleh petugas Apotek Surya terhadap pelayanan yang diberikan.	<ol style="list-style-type: none"> <li>Petugas memberikan informasi terkait nama kandungan, jumlah dan dosis obat pada pasien</li> <li>Petugas memberikan informasi terkait cara penggunaan obat pada pasien</li> <li>Petugas memberikan penjelasan terkait aturan pakai obat dengan jelas pada pasien</li> <li>Petugas memberikan informasi tentang efek samping obat pada pasien</li> <li>Petugas menjelaskan informasi obat dengan Bahasa yang mudah dimengerti dan jelas</li> <li>Petugas memberikan kesempatan kepada konsumen untuk menceritakan keluh kesahnya</li> </ol>	Ordinal
Empati ( <i>emphaty</i> )	Adanya rasa perhatian, pengertian terhadap konsumen serta menjalin hubungan baik dari petugas Apotek Surya	<ol style="list-style-type: none"> <li>Petugas memberikan perhatian yang tulus kepada konsumen</li> <li>Petugas mendengarkan pertanyaan dan keluhan konsumen dengan sabar</li> <li>Petugas ramah dan sopan melayani keperluan konsumen</li> </ol>	Ordinal
Jaminan ( <i>assurance</i> )	Adanya kepercayaan dan kebenaran dari petugas Apotek Surya dalam melakukan pelayanan kefarmasian	<ol style="list-style-type: none"> <li>Obat yang diterima pasien dalam kondisi baik dan benar</li> <li>Petugas mempunyai pengetahuan dan keterampilan yang baik dalam pekerjaannya</li> </ol>	Ordinal
Penampilan ( <i>tangible</i> )	Kerapian petugas, kebersihan serta kenyamanan dari fasilitas yang sudah dirasakan oleh	<ol style="list-style-type: none"> <li>Kebersihan apotek dan sekitarnya</li> <li>Petugas di apotek selalu berpenampilan bersih dan rapi</li> </ol>	Ordinal

Variabel	Definisi	Indikator	Skala
	konsumen Surya	Apotek 3. Tersedianya sumber informasi kesehatan 4. Tersedianya obat yang lengkap	
Kepuasan konsumen	Ungkapan perasaan konsumen dalam menanggapi kualitas pelayanan kefarmasian yang dilakukan oleh petugas Apotek surya		Ordinal
Konsumen	Orang yang mendapatkan dan merasakan pelayanan kefarmasian di Apotek Surya serta yang berusia 17-52 tahun		Ordinal

#### F. Alat dan bahan

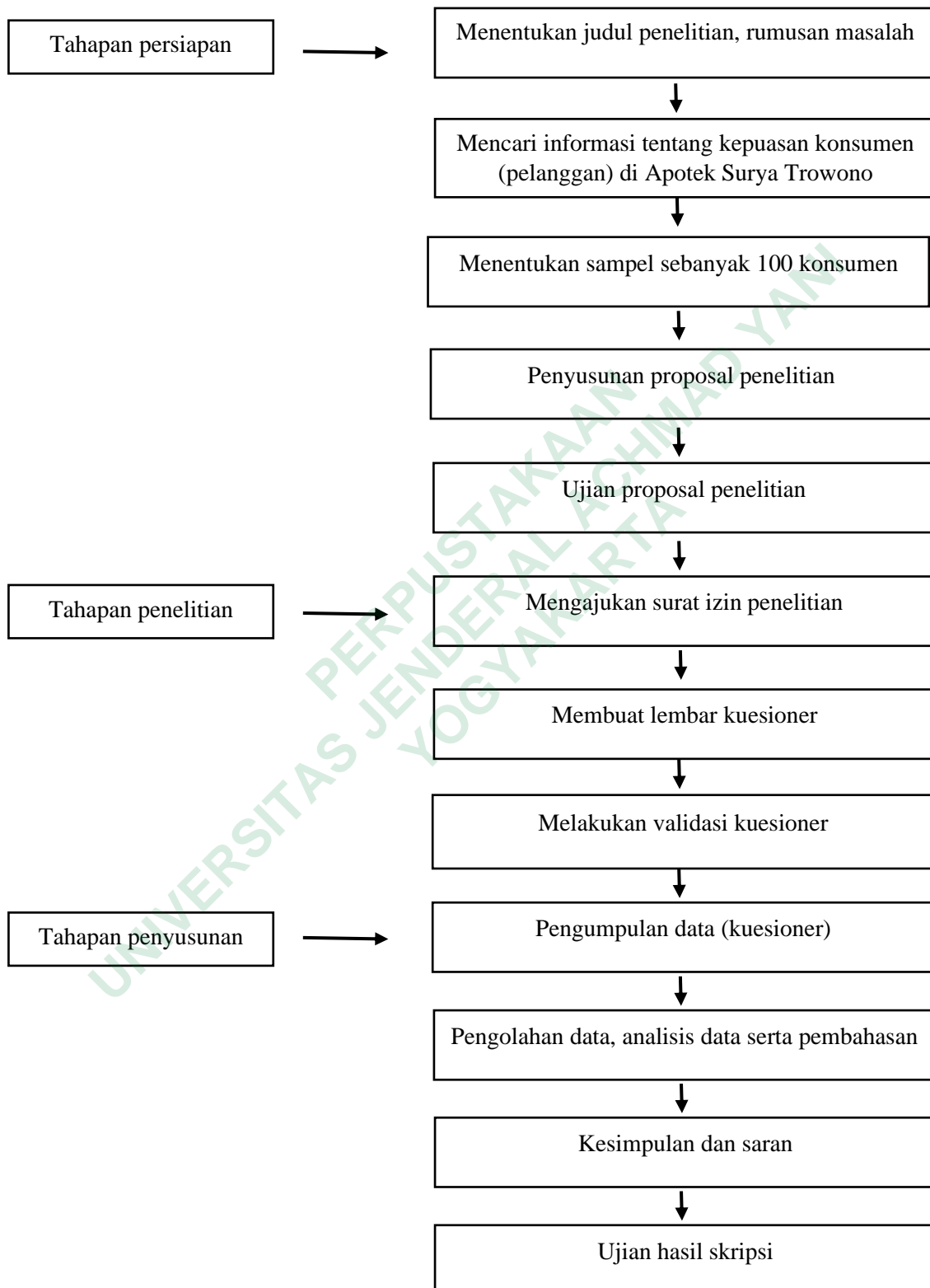
##### 1. Alat

Instrumen yang digunakan pada penelitian ini yaitu lembar kuesioner.

##### 2. Bahan

Data pasien berdasarkan hasil kuesioner

### G. Pelaksanaan penelitian



Gambar 1. Alur Pelaksanaan Penelitian

## H. Validasi Kuesioner

### 1. Uji Validitas

Uji validitas yaitu pengujian yang ditujukan untuk melihat atau memastikan apakah kuesioner yang akan dipakai untuk mengukur variabel penelitian valid atau tidak. Kuesioner dikatakan bahwa itu valid, apabila setiap pertanyaan yang dimuat pada kuesioner dapat menggambarkan sesuatu yang hendak diukur menggunakan kuesioner tersebut.

Pada penelitian ini pengujian validitas yang digunakan adalah dengan validitas konstruk. Kuesioner yang telah dibuat diujikan kepada 30 responden, dimana jumlah tersebut merupakan syarat minimum untuk uji validitas. Kuesioner diujikan kepada 30 responden dengan nilai signifikansi sebesar 5%, sehingga diperoleh nilai  $r$  tabel 0,361. Apabila nilai  $r$  hitung dari pernyataan lebih besar dari nilai  $r$  tabel (0,361) maka pernyataan dikatakan valid dan begitu pula sebaliknya apabila nilai  $r$  hitung lebih kecil dari  $r$  tabel (0,361) maka pernyataan dikatakan tidak valid (Nisa' *et al.*, n.d. 2014).

Hasil uji validasi dikatakan valid jika nilai  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel sebesar 0,361. Tujuan validasi ini dilakukan adalah untuk melihat apakah kuesioner ini sebagai alat ukur valid atau tidak, dimana kuesioner akan dikatakan valid jika kuesioner tersebut dapat mengungkap sesuatu yang dapat diukur. Syarat responden (konsumen) untuk validasi ini yaitu responden yang memenuhi kriteria inklusi. Hasil dari uji validitas kuesioner dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

**Tabel 2. Hasil data uji validitas kuesioner**

Pertanyaan	Nilai $r$ hitung	Nilai $r$ tabel	Hasil
1	0,390	0,361	Valid
2	0,414	0,361	Valid
3	0,415	0,361	Valid
4	0,445	0,361	Valid
5	0,449	0,361	Valid
6	0,502	0,361	Valid
7	0,507	0,361	Valid
8	0,438	0,361	Valid
9	0,495	0,361	Valid
10	0,476	0,361	Valid
11	0,422	0,361	Valid
12	0,428	0,361	Valid
13	0,701	0,361	Valid
14	0,392	0,361	Valid

Pertanyaan	Nilai r hitung	Nilai r tabel	Hasil
15	0,562	0,361	Valid
16	0,419	0,361	Valid
17	0,423	0,361	Valid
18	0,483	0,361	Valid

Berdasarkan pada tabel 3 yaitu hasil data uji validitas kuesioner yang telah diperoleh, dapat diketahui bahwa 18 pertanyaan dalam kuesioner ini semuanya valid karena nilai r hitung yang sudah didapat  $>$  r tabel.

## 2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas yaitu sebuah alat yang digunakan dalam pengukuran suatu kuesioner dimana menjadi indikator dalam variabel tersebut. Kuesioner akan dikatakan reliabel (dapat dipercaya), apabila sebuah jawaban dari setiap pertanyaan yang termuat dalam kuesioner tersebut konsisten dari waktu ke waktu.

Pada penelitian ini metode pengujian reliabilitas yang digunakan adalah uji reliabilitas Cronbach's Alpha. Pengujian ini dibantu dengan program SPSS 16. Apabila nilai koefisien Alpha 0,60 maka, dapat disimpulkan bahwa kuesioner yang digunakan untuk penelitian ini reliabel (handal). Artinya jika semua variabel dalam penelitian reliabel (handal) maka data yang dianalisis konsisten dan dapat dipercaya, sehingga kuesioner ini dapat digunakan untuk pengujian selanjutnya (Nisa' *et al.*, n.d. 2014).

Uji reliabilitas dilakukan pada pertanyaan yang sudah valid. Hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 3. Hasil uji reliabilitas kuesioner**

Variabel	Nilai <i>chronbach's alpha</i>	Kriteria
Kepuasan	0,781	Reliabel

Berdasarkan pada tabel , yaitu hasil uji reliabilitas kuesioner yang sudah didapat semua variabel memiliki nilai *Cronbach alpha* lebih besar dari 0,60 yang berarti dinyatakan reliabel atau memenuhi persyaratan, sehingga kuesioner sudah dapat digunakan sebagai alat ukur pada penelitian ini.

## I. Metode pengolahan dan analisis data

### 1. Metode Pengolahan dan Analisis data

Setelah data dikumpulkan akan dilakukan proses pengolahan. Langkah-langkah yang digunakan dalam pengolahan data yaitu :

- a. Tahap pengumpulan data (*colleting data*) yaitu mengumpulkan data yang dibutuhkan
- b. Tahap seleksi dan editing data yaitu tahap pemilihan dan pemeriksaan Kembali data yang sudah diperoleh.
- c. Tahap pengkodean (*coding data*) yaitu memberikan kode pada data yang telah diperoleh menurut jenisnya, lalu dimasukkan dalam lembar kerja agar memudahkan dalam proses analisis (pengkodean ini berupa angka hasil dari jawaban responden)
- d. Tahap penyajian data yaitu menyajikan data hasil dari pengolahan data yang sudah diperoleh.

Kemudian untuk analisis pengukuran tingkat kepuasan konsumen atau pelanggan dilakukan dengan cara menjumlah persentase dari indikator pertanyaan : *tangible* (bukti nyata), *responsiveness* (daya tanggap), *realibility* (kehandalan), *assurance* (jaminan), dan *emphaty* (empati) menggunakan rumus :

- a. Tingkat Kepuasan Konsumen pada tingkat *tangible* (bukti nyata):

$$\text{TKK } tangible = \frac{\text{jumlah skor perolehan}}{\text{jumlah skor maksimal}} \times 100\%$$

- b. Tingkat Kepuasan Konsumen pada tingkat *responsiveness* (daya tanggap) :

$$\text{TKK } responsiveness = \frac{\text{jumlah skor perolehan}}{\text{jumlah skor maksimal}} \times 100\%$$

- c. Tingkat Kepuasan Konsumen pada tingkat *realibility* (kehandalan) :

$$\text{TKK } realibility = \frac{\text{jumlah skor perolehan}}{\text{jumlah skor maksimal}} \times 100\%$$

- d. Tingkat Kepuasan Konsumen pada tingkat *assurance* (jaminan) :

$$\text{TKK } assurance = \frac{\text{jumlah skor perolehan}}{\text{jumlah skor maksimal}} \times 100\%$$

- e. Tingkat Kepuasan Pelanggan Konsumen pada tingkat *emphaty* (empati):

$$\text{TKK } emphaty = \frac{\text{jumlah skor perolehan}}{\text{jumlah skor maksimal}} \times 100\%$$



**Tabel 4. Jumlah Kuesioner**

Dimensi	Jumlah pertanyaan
<i>Reliability</i>	6
<i>Responsiveness</i>	3
<i>Assurance</i>	2
<i>Emphaty</i>	3
<i>Tangible</i>	4
Total	18

**Tabel 5. Range Skala Tingkat Kepuasan Konsumen (Yuliani et al., 2018)**

Tingkat Kepuasan	Nilai Skala Peringkat
Sangat Puas	81-100%
Puas	61-80%
Cukup Puas	41-60%
Kurang Puas	21-40%
Tidak Puas	0-20%

**Tabel 6. Skor Tingkat Kepuasan Pelanggan/Konsumen**

Kategori	Angka indeks
Sangat puas	5
Puas	4
Cukup puas	3
Kurang puas	2
Tidak puas	1

Data yang dikumpulkan diklasifikasikan berdasarkan skala ordinal, dengan ketentuan antara lain (Yulia et al., 2016) :

- a. <20% dari skor maksimal : konsumen tidak puas
- b. 21-40% dari skor maksimal : konsumen kurang puas
- c. 41-60% dari skor maksimal : konsumen cukup puas
- d. 61-80% dari skor maksimal : konsumen puas
- e. 81-100% dari skor maksimal : konsumen sangat puas