

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Desain Penelitian**

Desain penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif. Penelitian deskriptif kuantitatif, merupakan salah satu metode penelitian yang membuat deskripsi mengenai suatu kondisi realitas yang menjadi objeknya yang menggunakan data berupa angka sebagai alat menganalisis keterangan mengenai apa yang ingin diketahui (Prastowo, 2011). Dalam hal penelitian ini, peristiwa yang dimaksud adalah kondisi kepuasan pelayanan donor *thrombopheresis* pada pendonor darah yang berhasil mendonorkan darahnya secara *thrombopheresis* di UDD PMI Kota Tangerang Selatan. Kondisi tersebut digambarkan melalui angka pada variabel penelitian.

Metode penelitian survei adalah penelitian yang mengambil sampel dari satu populasi yang diperoleh dengan cara memberikan kuisisioner kepada pendonor darah yang berisi pertanyaan-pertanyaan yang berkaitan dengan pelayanan donor darah *thrombopheresis* sehingga didapatkan data primer mengenai tingkat kepuasan pendonor terhadap pelayanan donor darah di UDD PMI Kota Tangerang Selatan.

#### **B. Waktu dan Tempat Penelitian**

##### **1. Tempat**

Lokasi penelitian di UDD Kota Tangerang Selatan, Jalan Cendekia, Kel. Ciater, Kec. Serpong, Kota Tangerang Selatan, Provinsi Banten 15310.

##### **2. Waktu**

Penelitian ini dilakukan selama 60 hari pada bulan Juni - Juli tahun 2023

### **C. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel**

#### **1. Populasi**

Populasi adalah keseluruhan dari subjek penelitian, (Pfarrwaller *et al.*, 2022). Populasi dapat berarti subyek pada wilayah serta waktu tertentu yang akan diamati atau diteliti oleh peneliti Studi Kokubun menyatakan bahwa populasi adalah generalisasi subyek atau obyek dengan karakteristik tertentu (Kokubun, 2022).

Berdasarkan jenisnya, populasi dalam penelitian ini berjenis populasi terbatas. Populasi terbatas adalah populasi yang memiliki sumber data yang jelas batasnya secara kuantitatif sehingga dapat dihitung jumlahnya. Dalam penelitian ini, populasi adalah jumlah pendonor *thrombopheresis* yang berhasil melewati tahap seleksi hingga menyelesaikan proses donor pada bulan Januari – April 2023 di UDD PMI Kota Tangerang Selatan sebesar 36 orang.

#### **2. Sampel**

Sampel adalah sebagian dari populasi (Pfarrwaller *et al.*, 2022). Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi (Manoppo *et al.*, 2017). Besarnya sampel ditentukan dengan beberapa metode berdasarkan perhitungan statistik, dengan memperhatikan tujuan penelitian tersebut dilaksanakan (Setiawan *et al.*, 2021). Sampel pada penelitian ini sebanyak 36 orang.

#### **3. Teknik Pengambilan sampel**

Teknik pengambilan sampel dari suatu populasi adalah cara atau metode yang digunakan untuk menentukan sampel yang akan diambil dari sebuah populasi. Teknik ini harus dilakukan dengan tepat agar memenuhi keterwakilan populasi dan memperoleh data yang baik untuk selanjutnya dianalisis sesuai tujuan penelitian (Molina *et al.*, 2019).

Pada penelitian ini, teknik pengambilan sampel adalah total sampling, yakni jumlah sampel yang diambil adalah keseluruhan anggota populasi sebanyak 36 orang.

#### D. Variabel Penelitian

Variabel Penelitian adalah nama yang diberikan pada varian yang ingin dijelaskan atau diteliti dan sangat penting untuk penelitian karena cara peneliti menggunakan atau menanganinya dalam proses penelitian dapat menentukan sifat dan arah penelitian (Nwanko, 2014).

Variabel sebagai ciri yang dimiliki oleh anggota suatu populasi, dimana sesuatu yang bervariasi atau berubah nilainya sesuai dengan situasi atau cara diperlakukan. Dalam penelitian ini terdapat variabel penelitian yaitu kepuasan pendonor darah, usia, dan jenjang pendidikan.

#### E. Definisi Operasional

Tabel 3.1 Tabel Definisi Operasional dalam penelitian

No	Variabel	Definisi	Alat Ukur	Cara Ukur	Hasil Ukur	Skala
1	Tingkat kepuasan Pendonor	Tingkat kepuasan pendonor <i>thrombopheresis</i> berdasarkan 5 dimensi: 1. Bukti langsung ( <i>tangibles</i> ) 2. Kemampuan ( <i>reliability</i> ) 3. Ketanggapan ( <i>responsiveness</i> ) 4. Jaminan ( <i>assurance</i> ) 5. Empati ( <i>empathy</i> )	Kuesioner	1. Sangat Puas: skor 4 2. Puas: skor 3 3. Cukup puas: skor 2 4. Kurang puas: skor 1 5. Sangat tidak puas: skor 0	1. Sangat Puas: 81-100% 2. Puas: 61-80% 3. Cukup puas: 41-60% 4. Kurang puas: 21-40% 5. Sangat tidak puas: 0-20%	Ordinal

No	Variabel	Definisi	Alat Ukur	Cara Ukur	Hasil Ukur	Skala
2	Usia	Lama waktu individu hidup yang dimulai saat dilahirkan hingga saat dicatat pada kuesioner penelitian.	Kuisisioner	Hasil pengurangan tahun saat ini dengan tahun kelahiran	1. 17 - 24 Tahun 2. 25 - 44 Tahun 3. 45 - 59 Tahun 4. > 60 Tahun	Ordinal
3	Jenjang Pendidikan	Tahapan dasar yang ditetapkan berdasarkan tingkat perkembangan peserta didik, tujuan yang akan dicapai dan kemampuan yang dikembangkan	Kuisisioner	-	1.SD 2.SMP 3.SMA 4.Diploma 5.Sarjana	Nominal

## F. Instrumen dan Metode pengumpulan Data

### 1. Instrumen Penelitian

Prinsip dalam meneliti adalah melakukan pengukuran sehingga diperlukan alat ukur yang baik dan sesuai yang disebut instrumen penelitian. Instrumen – instrumen yang digunakan untuk mengukur variabel sudah banyak teruji validitas dan reliabilitasnya (Sugiyono, 2019). Peneliti dalam menyajikan informasi harus berdasarkan instrumen – instrumen yang akan digunakan dalam penelitian (Creswell, 2017).

Instrumen penelitian dalam penelitian ini adalah kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitas yang diisi oleh pendonor *thrombopheresis* di UDD PMI Kota Tangerang Selatan. Alat yang digunakan untuk mengevaluasi kepuasan pendonor darah yaitu kuesioner dengan pernyataan tentang kepuasan pendonor darah terhadap pelayanan donor yang diadopsi dari kuesioner penelitian berjudul “Gambaran Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Paru Kabupaten Jember” oleh Yusriani Purba (2018). Kemudian dimodifikasi oleh Tasya Mey Lindasari

(2022) dalam penelitian berjudul "Gambaran Tingkat Kualitas Pelayanan Donor Darah dan Tingkat Kepuasan Pendoron terhadap Pelayanan Donor Darah di UDD PMI Kabupaten Blora" dan dimodifikasi kembali oleh peneliti sesuai dengan pernyataan tentang kepuasan pendonor *thrombopheresis* terhadap pelayanan donor *thrombopheresis*.

Dalam kuesioner yang peneliti gunakan, memberi pilihan untuk memilih pernyataan yaitu Sangat Puas (SP), Puas (P), Cukup Puas, Kurang Puas (KP), dan Sangat Tidak Puas (STP). Dalam penelitian ini menggunakan kuesioner dengan 25 pernyataan yang mengandung unsur pelayanan berdasarkan 5 dimensi, yaitu bukti langsung, kemampuan, ketanggapan, jaminan, dan empati. Responden cukup memberikan pendapatnya dengan cara memberi tanda centang pada pilihannya.

**Tabel 3.2 Kisi-Kisi Kuesioner Kepuasan Pendoron**

Variabel Penelitian	Indikator	No. Item Instrumen
Tingkat Kepuasan	<i>Tangibles</i>	1 - 5
	<i>Reliability</i>	6 - 10
	<i>Responsiveness</i>	11 - 15
	<i>Assurance</i>	16 - 20
	<i>Empathy</i>	21 - 25

## 2. Metode Pengumpulan Data

Pada penelitian ini, sumber data yang digunakan adalah data primer. Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari responden atau objek penelitiannya (Sugiyono, 2019). Peneliti terjun langsung mendatangi dan mengamati jawaban yang diberikan oleh responden atau objek penelitian.

Metode pengumpulan data primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan kuesioner. Seperti yang dijelaskan pada instrumen penelitian, kuisisioner yang digunakan adalah kuisisioner yang telah dimodifikasi untuk disesuaikan dengan kebutuhan penelitian.

## G. Validitas dan Reliabilitas

### 1. Uji Validitas

Uji validitas yaitu suatu tingkat keandalan dan kesahihan pada alat ukur yang saat ini digunakan (Puspitasari *et al.*, 2019). Instrumen dikatakan valid berarti menunjukkan alat ukur yang dipergunakan untuk mendapatkan data itu valid atau dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur (Tohir *et al.*, 2018). Instrumen yang valid yaitu suatu instrumen yang memang benar-benar tepat yang digunakan untuk penelitian yang hendak diukur bisa dikatakan Validitas (*Validity*) yaitu sejauh mana suatu alat ukur tepat dalam mengukur suatu data, dengan kata lain apakah alat ukur yang dipakai memang mengukur sesuatu yang ingin diukur (Rosita *et al.*, 2021).

Pada penelitian "Gambaran Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Paru Kabupaten Jember" oleh Yusriani Purba, 2018, hasil analisis perhitungan validitas butir soal kuesioner kepuasan pasien rawat inap dengan jumlah sampel 96 responden, dengan taraf signifikansi 5% diperoleh  $r^{\text{tabel}} = 0,2006$ . Suatu pernyataan dikatakan valid jika  $r^{\text{hitung}} > 0,2006$ . Sebaliknya apabila  $r^{\text{hitung}} < 0,2006$  maka pernyataan tersebut tidak valid maka harus dibuang. Hasil uji validitas pada penelitian ini adalah valid.

### 2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan alat yang digunakan untuk mengukur kuesioner yang merupakan indikator dari variabel yang menunjukkan sejauh mana suatu instrument atau alat pengukuran dapat digunakan (Khumaedi, 2012). Suatu kuesioner dikatakan reliabel jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah kuesioner stabil dari waktu ke waktu (Hasanah *et al.*, 2021) dan merupakan suatu ukuran yang dapat

menunjukkan sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten meskipun diukur berulang kali dengan alat ukur yang sama.

Pada penelitian “Gambaran Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Paru Kabupaten Jember” oleh Yusriani Purba, 2018, hasil uji reliabilitas tingkat kepuasan pasien diperoleh hasil koefisien alpha 0,948 dan  $r^{\text{kritis}}$  0,600. Karena  $0,948 > 0,600$ , maka instrumen tersebut dikatakan sangat reliabel.

## H. Metode Pengolahan dan Analisis Data

### 1. Metode Pengolahan Data

Data yang telah dikumpulkan (data mentah) kemudian diolah melalui suatu proses untuk memperoleh ringkasan data (jumlah, persentasi, dan sebagainya) menggunakan cara atau rumus tertentu (Sugiyono, 2019). Pengolahan data dengan langkah-langkah berikut:

#### a. Edit Data (*editing*)

Data yang sudah ada diamati dengan mengoreksi kelengkapan dan kejelasan pengisian kuesioner serta diperiksa kesinambungan data, dan keseragaman data untuk memudahkan proses selanjutnya.

*Editing* langsung dilakukan setelah responden mengisi kuesioner, peneliti memeriksa lembar kuesioner yang telah diisi responden. Apakah ada ketidakserasian atau kesalahan-kesalahan lainnya.

#### b. Pemberian Skor (*Scoring*)

Dalam pengukuran variabel tingkat kepuasan pendonor berdasarkan lima dimensi kepuasan pada penelitian ini menggunakan skala *likert* yang mengadopsi milik Suandi (2019), yang memungkinkan pendonor menjawab dalam berbagai tingkatan Sangat Puas (SP), Puas (P), Cukup Puas (CP), Kurang Puas (KP), dan Sangat Tidak Puas (STP). Penggunaan skala likert dimaksudkan untuk mengubah

data dari kualitatif menjadi kuantitatif sehingga mempermudah analisa dalam penelitian.

Pemberian skor meliputi perhitungan sederhana sebagai berikut:

- 1) Menetapkan nilai tertinggi yaitu skor 4
- 2) Menetapkan nilai terendah yaitu skor 0
- 3) Skor yang diberikan pada pernyataan (Semua pernyataan positif) adalah SP=4, P=3, CP=2, KP=1, dan STP=0.

**Tabel 3.3 Klasifikasi Nilai Skor dan Kategori Tingkat Kepuasan Pendoron**

Klasifikasi Nilai Skor (%)	Kategori Tingkat Kepuasan Pendoron Darah
0-20	Sangat Tidak puas
21-40	Kurang puas
41-60	Cukup Puas
61-80	Puas
81-100	Sangat puas

c. Pemberian Kode (*coding*)

*Coding* atau pemberian kode adalah pengkodean yang dilakukan dengan memberi kode (simbol) pada setiap atribut pertanyaan dari variabel yang diteliti untuk mempermudah waktu mengadakan tabulasi dan analisis serta menjadikan objek penelitian aman dan rahasia.

d. Memasukkan data (*entry*)

Untuk data yang telah diberi kode, dimasukkan atau *entry* ke komputer untuk dianalisis.

## 2. Analisis Data

Analisis data terhadap tingkat kepuasan dilakukan secara univariat, yaitu mendeskripsikan hasil ukur berdasarkan frekuensi dan persentase, dalam penelitian ini data akan ditampilkan dalam bentuk tabel distribusi frekuensi. Data yang diperoleh dari kuesioner kemudian diolah menggunakan software *Microsoft Excel* 2016 menjadi nominal persen dan disajikan kedalam tabel. Untuk memperoleh frekuensi relatif/angka persen maka dilakukan perhitungan dengan menggunakan rumus sebagai berikut (Sugiyono, 2019).

$$P = \left( \frac{F}{N} \right) \times 100\%$$

Keterangan:

F = Frekuensi yang sedang dicari persentasenya

N = Jumlah frekuensi/banyaknya sampel

P = Angka persentase.

Perhitungan tingkat kepuasan pendonor (TKP), skor perolehan dibagi dengan skor maksimal dari masing - masing indikator dengan rumus berdasarkan rumus:

$$TKP = \frac{\text{Jumlah skor perolehan}}{\text{Jumlah skor maksimal}} \times 100\%$$

## I. Etika Penelitian

Penelitian dapat dilaksanakan hanya setelah memperoleh izin dari instansi terkait. Instansi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah UDD PMI Kota Tangerang Selatan. Menurut buku pedoman (Notoatmodjo, 2018) etika penelitian meliputi:

1. Persetujuan (*informed consent*)

Setiap orang dapat menjadi bagian dalam penelitian dan mengisi persetujuan untuk menjadi responden pada surat persetujuan menjadi responden setelah diberikan informasi oleh peneliti, jika responden setuju maka responden harus menandatangani persetujuan penelitian, jika tidak bersedia tidak dipaksa.

2. Tanpa Nama (*anonymity*)

Untuk menjamin kerahasiaan objek penelitian, maka dalam lembar persetujuan maupun dalam lembar kuesioner tidak mencantumkan nama dan identitas responden. Peneliti hanya mencantumkan inisial nama responden pada waktu pengambilan data dilakukan.

3. Kerahasiaan (*confidentially*)

Semua informasi yang telah dikumpulkan dijamin kerahasiaannya oleh peneliti, hanya kelompok data tertentu yang akan dilaporkan pada hasil penelitian, hal ini agar responden merasa nyaman, percaya, dan memberikan informasi yang sebenarnya.

4. *Ethical clearance* dilaksanakan dari lembaga etik Fakultas Kesehatan Universitas Achmad Yani Yogyakarta dengan nomor: SKep/391/KEP/VII/2023, pada keterangannya usulan penelitian ini telah disetujui dan dinyatakan layak etik.

## **J. Pelaksanaan Penelitian**

### **1. Persiapan**

Mencari referensi terkait penelitian kepuasan pelanggan/pendonor menentukan judul yang tepat, kemudian setelah pengajuan judul disetujui oleh dosen pembimbing, dan sudah mendapatkan persetujuan dari pihak UDD PMI untuk melakukan studi pendahuluan atau penelitian. Kemudian penulis akan melakukan studi penelitian dan proses penelitian.

### **2. Pelaksanaan**

Setelah proses persiapan selesai dilaksanakan, peneliti mulai melakukan pengumpulan data. Dengan menghubungi pendonor *thrombopheresis* selama bulan Januari hingga April 2023 dan membagikan kuisisioner untuk diisi.

### **3. Penyusunan Laporan**

Mencari referensi, melakukan studi pendahuluan, menyusun latar belakang, tinjauan pustaka, ujian seminar proposal, revisi laporan, melakukan studi penelitian, melakukan penelitian, pengolahan data, menyusun hasil dan pembahasan, menyusun kesimpulan, ujian hasil, revisi laporan.