

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

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

Jenis penelitian ini merupakan penelitian eksperimental berupa penelitian analisis kuantitatif dengan instrumen penelitian yang digunakan berupa kuesioner (Maharani *et al*, 2016). Penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran tentang suatu masyarakat atau suatu kelompok orang tertentu atau gambaran tentang suatu gejala tertentu atau hubungan antara dua gejala atau lebih (Irawan, 2015). Rancangan penelitian ini digunakan untuk mengkaji hubungan kepuasan dan loyalitas pasien umum rawat jalan terhadap kualitas pelayanan kefarmasian di puskesmas Penujak.

#### **B. Lokasi dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini di lakukan di puskesmas penujak pada bulan September- November 2020.

#### **C. Subjek Penelitian**

##### **1. Populasi**

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas : obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Supriyanto *et al*, 2012). Populasi penelitian ini adalah semua pasien umum rawat jalan di instalasi farmasi puskesmas penujak.

## 2. Sampel Penelitian

Sampel adalah sebagian dari keseluruhan objek yang diteliti dan dianggap mewakili seluruh populasi (Notoatmodjo, 2010). Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah pasien umum rawat jalan di puskesmas penujuk, serta memenuhi syarat inklusi dan eksklusi.

Untuk menentukan sampel yang memenuhi syarat untuk diteliti maka perlu ditentukan kriteria inklusi dan eksklusi yaitu sebagai berikut :

### a. Kriteria Inklusi

Kriteria inklusi adalah kriteria atau ciri-ciri yang perlu dipenuhi oleh setiap anggota populasi yang dapat diambil sebagai sampel (Notoatmodjo, 2010). Kriteria inklusi dalam penelitian ini yaitu :

- 1) Pasien umum yang menebus obat di instalasi farmasi rawat jalan puskesmas penujuk
- 2) Pasien yang bersedia menjadi responden dan bersedia mengisi kuesioner.
- 3) Pasien yang bisa berkomunikasi, membaca, dan menulis.
- 4) Pasien yang berusia 17-65 tahun

### b. Kriteria Eksklusi

Kriteria eksklusi merupakan keadaan yang menyebabkan subjek yang memenuhi kriteria inklusi tidak dapat diikutsertakan dalam penelitian (Nursalam, 2008). Kriteria eksklusi dalam penelitian

ini yaitu : Pasien yang tidak mengisi kuesioner dengan lengkap, pasien yang tidak bersedia mengisi kuesioner.

c. Teknik Sampling

Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini berupa teknik *accidental sampling*, yakni pengambilan sampel berdasarkan responden kebetulan dijumpai saat pelaksanaan penelitian di puskesmas.

**D. Teknik Pengambilan sampel**

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*. Yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Menurut Siswanto *et al.*,(2013). Untuk menentukan jumlah sampel dalam penelitian ini digunakan rumus slovin yang dapat ditentukan menggunakan persamaan :

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

Keterangan :

N : Jumlah Populasi

n : Jumlah sampel

D : Tingkat Kepercayaan/Ketepatan yang diinginkan (ditetapkan 10% dengan tingkat kepercayaan 95%).

Berdasarkan rumus solvin untuk jumlah sampel maka besar sampel

penelitian ini sebagai berikut :

$$\begin{aligned} n &= \frac{300}{1 + 300 (0,1)^2} \\ &= \frac{300}{1+3} \\ &= 75 \end{aligned}$$

Jadi jumlah sampel yang digunakan untuk penelitian ini sejumlah 75 responden.

#### **E. Definisi Oprasional**

Definisi operasional adalah penentuan konstrak atau sifat yang akan dipelajari sehingga menjadi variabel yang dapat diukur. Defini oprasional menjelaskan cara tertentu yang digunakan untuk meneliti dan mengoprasikan konstrak, sehingga memungkinkan bagi peneliti yang lain untuk melakukan replikasi pengukuran dengan cara yang sama atau mengembangkan cara pengukuran konstrak yang lebih baik (Sugiyono, 2014).

Definisi oprasional penelitian yaitu :

1. Pasien umum rawat jalan adalah pasien yang tidak diharuskan untuk rawat inap, serta harus membayar sendiri segala biaya perobatan sesuai dengan ketentuan.
2. Kepuasan adalah perasaan senang seseorang yangbberasal dari perbandingan antara kesenangan terhadap aktivitas dan suatu produk dengan harapannya.
3. Loyalitas pasien adalah kemauan pasien untuk melakukan pelayanan/memebeli obat kembali di instalasi farmasi, atau memanfaatkan pelayanan lain yang di sediakan di puskesmas penujuk, tetap memilih puskesmas yang bersangkutan dan mau menyarankan orang lain untuk menggunakannya bila membutuhkan.

## **F. Variaber Penelitian**

1. Variabel Bebas yaitu kepuasan pasien, yang terdiri dari :
  - a. Keandalan (*Realiability*)
  - b. Daya tanggap (*Responsiveness*)
  - c. Kepastian (*Assurance*)
  - d. Empati (*Emphaty*)
  - e. Berwujud (*Tangible*)
2. Variabel Terikat yaitu Loyalitas pasien umum rawat jalan.

Loyalitas pasien umum rawat jalan adalah komitmen pasien untuk tetap memilih pelayanan kefarmasian di puskesmas penujuk saat di butuhkan.

## **G. Prosedur Penelitian**

Prosedur penelitian yang dilakukan adalah :

1. Persiapan

Tahap awal penelitian mempersiapkan judul penelitian beserta jurnal-jurnal pendukung sebagai refrensi.

2. Perizinan

Surat izin penelitian diajukan kepada Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Ngudi Waluyo, Kemudian tembusan surat izin diserahkan kepada dinas kesehatan kabupaten Lombo Tengah untuk memperoleh izin penelitian

3. Uji coba kuesioner

Melakukan pengujian terhadap kuesioner yang meliputi uji validitas dan reliabilitas

4. Penyebaran kuesioner

Menyebarkan kuesioner yang berisikan soal dan lembar jawaban lengkap dengan identitas responden.

5. Pengambilan data

a. Pengambilan data mengenai usia, jenis kelamin, status pekerjaan, dan jawaban mengenai kepuasan dan loyalitas pasien menggunakan kuesioner

b. Mendokumentasikan kegiatan penelitian dalam bentuk foto

6. Pengolahan data

Pengolahan data dilakukan dengan cara menginput data ke dalam SPSS.

7. Pembahasan

Memberikan penjelasan dan penjabaran mengenai hasil penelitian yang di peroleh.

8. Kesimpulan

Menyimpulkan dari hasil penelitian apakah ada hubungan antara kepuasan dan loyalitas pasien.

## **H. Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data dalam penelitian dengan menggunakan metode Sumber Data Primer yang mana data primer merupakan data yang

dapat dari sumbernya (subyek penelitian) metode yang digunakan untuk mengumpulkan data primer dengan menggunakan metode kuisisioner. Metode kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data primer yang dilakukan dengan menggunakan daftar pertanyaan yang diberikan langsung kepada responden (pasien rawat jalan) untuk mendapatkan jawaban dan informasi yang diperlukan oleh peneliti. Pertanyaan tersebut terdiri dari kepuasan dan loyalitas pasien.

## **I. Pengolahan Data**

Data yang diperoleh melalui kuisisioner selanjutnya diolah dengan menggunakan program SPSS (*Statistical Package For Social science*). Menurut (Hastono,2010) adapun langkah-langkah pengolahan data meliputi :

1. *Editing*, yaitu kegiatan pengecekan isi kuisisioner apakah jawaban yang ada yaitu dikuisisioner sudah lengkap, jelas, relevan dan konsisten.
2. *Coding*, merupakan kegiatan merubah data berbentuk huruf menjadi data berbentuk angka atau bilangan. Pemberian kode bertujuan untuk mempermudah pada saat menganalisis data dan mengentry data.

Penilaian jawaban untuk pernyataan positif dan negative dari variable kepuasan dan Loyalitas pasien, yaitu :

3. Pemberian Nilai (*Scoring*)

Penelitian memberi skor atau nilai pada masing-masing jawaban responden dari masing-masing variable setelah semua kuisisioner terkumpul.

Penilaian jawaban untuk pernyataan positif dan negative dari variable kepuasan dan Loyalitas pasien, yaitu :

**Tabel 3.1 variable kepuasan**

| <b>Kepuasan</b>            | <b>Nilai pernyataan<br/><i>favourable (+)</i></b> | <b>Nilai pernyataan<br/><i>unfavourable (-)</i></b> |
|----------------------------|---|---|
| <b>Sangat tidak setuju</b> | 1   | 5   |
| <b>Tidak setuju</b>        | 2   | 4   |
| <b>Netral</b>              | 3   | 3   |
| <b>Setuju</b>              | 4   | 2   |
| <b>Sangat setuju</b>       | 5   | 1   |

**Tabel 3.2 Loyalitas pasien**

| <b>Loyalitas</b>           | <b>Nilai pernyataan<br/><i>favourable (+)</i></b> | <b>Nilai pernyataan<br/><i>unfavourable (-)</i></b> |
|----------------------------|---|---|
| <b>Sangat tidak setuju</b> | 1   | 5   |
| <b>Tidak setuju</b>        | 2   | 4   |
| <b>Netral</b>              | 3   | 3   |
| <b>Setuju</b>              | 4   | 2   |
| <b>Sangat setuju</b>       | 5   | 1   |

4. *Tabulating*, menyusun data dalam bentuk tabel, sesuai dengan tujuan penelitian atau yang diinginkan oleh peneliti. Peneliti melakukan tabulating atau menyusun data setelah menyelesaikan pemberian nilai dan pemberian kode dari masing-masing jawaban responden.
5. *Processing*, setelah semua data kuesioner terisi penuh dan benar, serta sudah melewati proses pengodean, maka langkah selanjutnya adalah memproses data agar data yang sudah di entry dari kuesioner ke paket program computer. Adapun paket program yang sudah umum digunakan adalah paket SPSS for Window.
6. *Cleaning* (pembersih data), merupakan kegiatan pengecekan kembali data yang sudah di entry apakah ada kesalahan atau tidak, dengan demikian diharapkan data benar-benar siap untuk di analisis.

## J. Analisis Data

Analisis dilakukan berdasarkan hasil kuesioner di Puskesmas Penujak untuk mendapatkan gambaran deskriptif. Sebelum kuesioner digunakan sebagai instrument pengambilan data yang digunakan dalam penelitian ini, maka terlebih dahulu dilakukan uji validitas dan realibilitas terhadap kuesioner tersebut.

### 1. Uji Validitas

Validitas berasal dari kata *Validity* yang mempunyai arti sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya. Suatu alat ukur atau instrumen pengukuran dapat dikatakan memiliki validitas yang tinggi apabila alat tersebut menjalankan fungsi ukurnya, atau memberikan hasil ukur yang sesuai dengan maksud dilakukannya pengukuran tersebut. Alat yang menghasilkan data yang tidak relevan dengan tujuan pengukuran dikatakan sebagai alat ukur yang memiliki validitas rendah.

Untuk mengukur korelasi pada uji validitas menggunakan *metode Pearson Product Moment*, Menurut Sugiyono (2010) dengan rumus sebagai berikut :

$$r = \frac{n(\sum xy) - (\sum x \sum y)}{\sqrt{[n \sum x^2 - (\sum x)^2] [n \sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

Keterangan :

- r : Koefisien korelasi antara x dan y
- $\Sigma$  : Jumlah total
- x : Skor butir soal
- y : Skor total
- n : Jumlah sampel

Untuk mencari nilai validitas di sebuah item perlu mengkorelasikan skor item dengan total item-item tersebut. Jika ada item yang tidak memenuhi syarat, maka item tersebut tidak akan diteliti lebih lanjut. Syarat tersebut menurut Sugiyono (2010) yang harus dipenuhi yaitu harus memenuhi kriteria sebagai berikut :

- a. Jika  $r \geq 0,3$  maka item-item tersebut dinyatakan valid.
- b. Jika  $r \leq 0,3$  maka item-item tersebut dinyatakan tidak valid.

## 2. Uji Realibilitas

Reliabilitas merupakan penerjemahan dari kata *reliability*, Pengukuran yang memiliki reliabilitas tinggi disebut sebagai pengukuran yang reliabel (*reliable*). Meskipun reliabilitas mempunyai berbagai nama lain seperti keterpercayaan, Keandalan, Kejegan, Kesetabilan, Konsistensi, dan sebagainya namun ide pokok yang terkandung dalam konsep reliabilitas adalah sejauh mana hasil suatu pengukuran dapat dipercaya.

Uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan *cronbach's alpha*. Pemberian interpretasi terhadap reliabilitas variabel dapat dikatakan *reliable (reliable)* jika koefisien variabelnya  $>0,6$  yang dirumuskan sebagai berikut :

$$r = \frac{k}{k-1} \left[ 1 - \frac{\sum \sigma_i^2}{\sigma_x^2} \right]$$

$$r = \frac{k}{k-1} \left[ 1 - \frac{\sum \sigma_i^2}{\sigma_x^2} \right]$$

Keterangan :

$k$  = Jumlah soal atau pernyataan

$\sigma_i^2$  = Variansi setiap pernyataan

$\sigma_x^2$  = Variansi total tes

$\sum \sigma_i^2$  = Jumlah seluruh variansi setiap soal atau pernyataan

Kriteria uji reliabilitas dengan rumus alpha adalah apabila  $r_{hitung} >$

$r_{tabel}$ , maka alat ukur tersebut reliable dan sebaliknya, jika  $r_{hitung} < r_{tabel}$

maka alat ukur tidak reliable. Dalam penelitian ini, dilakukan uji reliabilitas dengan menggunakan SPSS 16.0 for Window dengan metode cronbach's alpha yang diukur berdasarkan skala cronbach's alpha 0-1.

Setelah dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas, kuesioner yang sudah valid bisa diujikan pada jumlah sampel, dengan hasil alpha cronbach's kuesioner kepuasan sebesar 0,962 dan kuesioner loyalitas sebesar 0,704  $> 0,6$  sehingga dapat dikatakan reliabel. Kemudian untuk mencari kepuasan dan loyalitas dengan skala kolerasi, kuesioner yang sudah diisi oleh responden diberi skor. Dalam penelitian ini skor untuk setiap jawaban dari pertanyaan yang di ajukan kepada responden, mengacu pada pertanyaan Sugiyono (2010) dari 5 dimensi yaitu *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (kepastian), *emphaty* (empati), dan *tangibles* (berwujud) dan dimen Loyalitas dengan menggunakan Skala Likert.

### 3. Analisis Univariate

Analisis Univariate bertujuan untuk menjelaskan atau mendeskripsikan karakteristik setiap variable dalam penelitian yang menghasilkan distribusi frekuensi dan presentasi setiap masing-masing variable. Bentuk analisis univariate tergantung dari jenis datanya. Untuk

data numeric digunakan data mean rata-rata, median dan standar deviasi. Pada umumnya dalam analisis univariat hanya menghasilkan distribusi frekuensi dan presentase dari tiap variabelnya (Notoadmojo S.,2010). Analisa univariat dalam penelitian kali ini yaitu bertujuan untuk mendeskripsikan data dari karakteristik pasien umum rawat jalan, tingkat kepuasan dan loyalitas pasien dan di distribusikan dalam bentuk frekuensi dan presentase dari tiap variabel.

Adapun rumus perhitungan presentasenya yaitu :

$$p = \frac{x}{N} \times 100\%$$

Keterangan :

P : persentase

X : jumlah skor yang di peroleh

N : Jumlah skor total

#### 4. Analisa Bivariat

Analisa data yang dilakukan pada dua variable yang diduga mempunyai hubungan atau korelasi (Notoatmodjo S.,2010). Analisa ini digunakan untuk mengetahui hubungan variable bebas dan variable terikat. Untuk mengkaji signifikan koefisien kontigensi dapat dilakukan dengan menguji nilai chi kuadrat hitung dengan chi square tabel pada taraf kesalahan dan “dk” tertentu (Sugiyono.,2017). Selain itu hasil analisa bivariate menggunakan Chi square dikatakan signifikan jika nilai P Value <0,05, dan jika nilai p Value >0,05 maka dikatakan tidak signifikan. Penelitian ini menggunakan analisa bivariate untuk mengetahui hubungan kepuasan dan loyalitas pasien umum rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di puskesmas penunjuk.