

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif serta rancangan penelitian *cross sectional*. Penelitian *cross sectional* merupakan suatu desain penelitian yang mana lebih ditekankan untuk waktu observasi dari variabel bebas dan terikat cukup satu kali (Notoatmodjo, 2018).

Metode penelitian kuantitatif merupakan suatu penelitian yang sistematis, terencana dan terstruktur dengan jelas dari awal sampai pembuatan desain penelitiannya (Sugiyono, 2015). Penelitian deskriptif merupakan suatu metode yang menggambarkan tentang objek yang diteliti dari data maupun sampel yang telah dikumpul tanpa dilakukannya analisis dan kesimpulan secara umum (Sugiyono, 2015). Tujuan digunakannya pendekatan deskriptif yaitu untuk mendeskripsikan objek penelitian maupun hasil penelitian (Sugiyono, 2015).

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitiannya di Apotek Kon Ndang Sehat Nyatyono Kabupaten Semarang.

2. Waktu Penelitian

Waktu penelitiannya pada periode 05 April - 05 Mei 2021.

C. Subjek Penelitian

1. Populasi

Populasi merupakan obyek maupun subyek yang memiliki kuantitas serta karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti (Sugiyono, 2015). Populasi dalam penelitian ini yaitu pasien yang mendapatkan pelayanan kefarmasian atau yang membeli obat di Apotek Kon Ndang Sehat pada periode 05 April - 05 Mei 2021 dengan rentang usia 17-55 tahun, dapat berkomunikasi, membaca serta menulis dengan baik. Berdasarkan data yang didapat, rata-rata jumlah pasien yang mendapat pelayanan kefarmasian dalam 1 (satu) bulan adalah 1200 orang didapat dari jumlah pasien dalam sehari 40 orang dikalikan dengan waktu kerja Apotek Kon Ndang Sehat dalam sebulan yaitu 30 hari.

2. Sampel

Sampel adalah sebagian dari populasi dengan jumlah dan karakteristik tertentu (Sugiyono, 2015). Sampel yang diambil yaitu pasien yang membeli obat atau mendapat pelayanan kefarmasian di Apotek Kon Ndang Sehat berdasarkan beberapa kriteria yaitu :

a. Kriteria Inklusi yaitu :

- 1) Pasien berusia 17-55 tahun
- 2) Dapat berkomunikasi, membaca serta menulis dengan baik
- 3) Pasien yang siap dan mau menjadi responden penelitian
- 4) Pasien yang membeli obat dan meluangkan waktu mengisi kuesioner pada periode 05 April - 05 Mei 2021

b. Kriteria Eksklusi yaitu :

Pasien yang tidak mendapatkan obat yang ingin dibeli.

3. Perhitungan Sampel

Perhitungan sampel menggunakan rumus Slovin (Sugiyono, 2017) :

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

dimana :

n = Sampel

N = Populasi

e = Standar Error (10%) → 0.1

Perhitungan :

N = 1200 pasien

e = 10%

$$n = \frac{1200}{1 + 1200(0.1^2)} = 92,30 \text{ pasien dibulatkan jadi } 93 \text{ pasien}$$

4. Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel yaitu menggunakan teknik *non-probability sampling*. *Non Probability Sampling* merupakan teknik pengambilan sampel dengan tidak memberi peluang serta kesempatan yang sama untuk setiap unsur atau anggota populasi menjadi sampel. Teknik sampel ini terdiri dari *sampling sistematis*, *kuota*, *aksidental*, *purposive*, *jenuh*, *snowball*. Teknik *sampling* dalam penelitian ini yaitu

nonprobability sampling dengan teknik *purposive sampling* (Sugiyono, 2017).

5. Metode Pengambilan Sampel

Metode pengambilan sampel yang digunakan yaitu metode *purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah suatu teknik pengambilan sampel yang memiliki pertimbangan tertentu. Alasan digunakan teknik *purposive sampling* yaitu karena tidak semua sampel memenuhi kriteria yang ingin diteliti sehingga penulis memilih teknik *purposive sampling* yang menetapkan pertimbangan-pertimbangan serta kriteria-kriteria tertentu yang harus dipenuhi dari sampel-sampel yang digunakan pada penelitian ini (Sugiyono, 2017).

D. Definisi Operasional

Definisi operasional merupakan nilai dari suatu obyek dengan yang diambil kesimpulannya oleh peneliti (Sugiyono, 2015). Definisi operasional meliputi:

1. Pasien

Orang yang menerima pelayanan kefarmasian di Apotek Kon Nandang Sehat

2. Keandalan (*reliability*)

Kemampuan petugas Apotek Kon Nandang Sehat dalam memberikan informasi obat yang akurat terhadap pelayanan kefarmasian.

3. Ketanggapan (*responsiveness*)

Kemampuan petugas Apotek Kon Nandang Sehat yang tanggap serta cepat membantu konsumen untuk memberikan pelayanan kefarmasian.

4. Jaminan (*assurance*)

Kemampuan petugas Apotek Kon Nandang Sehat dalam memberikan kepercayaan serta kebenaran terhadap pelayanan kefarmasian.

5. Kepedulian (*empathy*)

Kemampuan petugas Apotek Kon Nandang Sehat dengan menjalin hubungan baik, memberikan perhatian dan mengerti yang dibutuhkan pasien.

6. Bukti Fisik (*tangible*)

Kerapuhan petugas, kebersihan dan kenyamanan fasilitas yang dirasakan oleh pasien di Apotek Kon Nandang Sehat.

7. Harapan

Keinginan pasien untuk mendapatkan pelayanan kefarmasian sesuai dengan yang diinginkan

8. Kepuasan Pasien

Ungkapan perasaan pasien menanggapi mutu pelayanan kefarmasian dari petugas farmasi saat berkunjung ke Apotek Kon Nandang Sehat.

9. Kuesioner

Lembar penilaian yang meliputi pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada pasien untuk dijawab yang memiliki skor yaitu skor 1 sampai skor 5.

E. Pengumpulan Data

1. Jenis Data

Jenis data dalam penelitian ini yaitu data primer. Pengambilan datanya dilakukan secara survei menggunakan teknik wawancara dengan instrumentnya kuesioner.

2. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu persiapan kuesioner yang akan dibagikan ke pasien pada saat membeli obat dan mendapat pelayanan kefarmasian di Apotek Kon Ndang Sehat. Sebelum membagikan kuesioner, pasien mengisi lembar persetujuan untuk bersedia menjadi responden. Setelah dibaca dan diisi oleh pasien, kuesioner dikumpulkan kembali.

3. Instrument

Instrument dalam penelitian ini adalah kuesioner. Kuesioner memiliki 5 (lima) pernyataan terstruktur yaitu kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), keyakinan (*assurance*), kepedulian (*empathy*), bukti fisik (*tangible*). Tiap pernyataan mempunyai skor masing-masing dan dihitung berdasarkan kategorinya. Skala perhitungan yang digunakan yaitu skala Likert yang mempunyai lima kategori skor jawaban yaitu sangat puas (5), puas (4), cukup puas(3), tidak puas (2), sangat tidak puas (1).

Uji validitas dan reliabilitas dilakukan sebelum kuesioner digunakan. Tujuannya yaitu untuk mengetahui tingkat validitas dan

reliabilitas dari tiap pernyataan yang ada pada kuesioner. Sampel yang digunakan dalam uji validitas dan reliabilitas yaitu 30 sampel dari pasien yang membeli obat dan mendapat pelayanan kefarmasian di Apotek Kon Ndang Sehat. Taraf signifikan dalam uji validitas dan reliabilitas yaitu 5% menggunakan program SPSS.

Tabel 3.1 Kisi-Kisi Kuesioner

Dimensi	Jumlah Pernyataan	Jumlah Skor
Kehandalan	15 item pernyataan	1 = sangat tidak puas
Ketanggapan		2 = tidak puas
Keyakinan		3 = cukup puas
Kepedulian		4 = puas
Bukti Fisik		5 = sangat puas

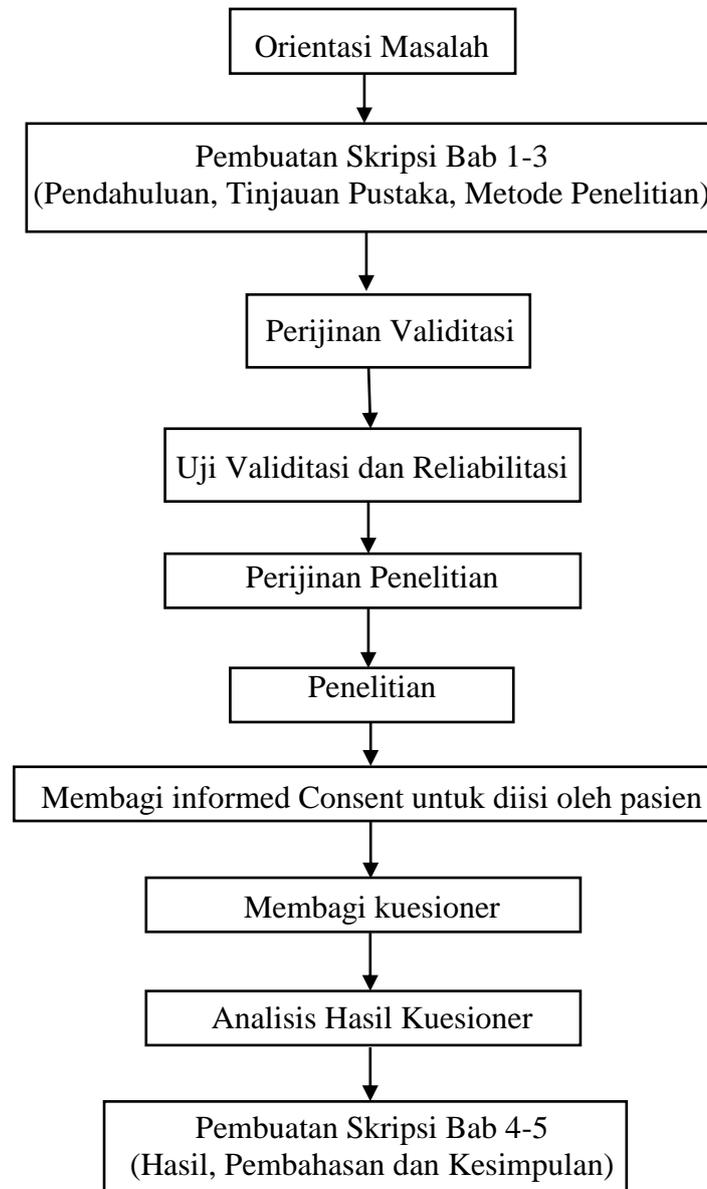
4. Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas adalah uji yang digunakan untuk mendapatkan hasil yang valid dari sesuatu yang diukur. Kuesioner dinyatakan valid apabila pertanyaan dari kuesioner dapat dipakai untuk menerangkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Tiap pertanyaan dinyatakan valid jika r hitung $>$ r tabel. Apabila hasilnya tidak valid maka dilakukan perubahan terhadap pertanyaan atau dihilangkan pertanyaannya dari kuesioner yang tidak valid lalu dibagikan ulang kepada responden (Ghozali, 2013)

Reliabilitas merupakan suatu instrument penelitian dalam mendapatkan informasi yang dapat dipercaya dalam mengungkap informasi yang terjadi atau sesuai dilapangan. Kuesioner dikatakan reliabel atau handal apabila jawaban responden terhadap pertanyaan

adalah konsisten dan stabil yang diukur sekali saja. Pengujian reliabilitas menggunakan rumus koefisien *Cronbach's Alpha*. Apabila nilai koefisien alpha lebih besar dari 0.60 maka penelitian tersebut reliabel atau handal. Apabila suatu kuesioner memiliki skor dalam bentuk skala misalnya 1-4, 1-5 atau skor dalam bentuk rentangan misalnya 0-20, 0-50 maka metode *Cronbach's Alpha* sangat cocok untuk digunakan (Ghozali, 2013)

5. Alur pengambilan data



Gambar 3.1. Alur pengambilan data

F. Pengolahan Data

Pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan SPSS untuk uji validitas dan realibilitas serta *Microsoft Excel* untuk pengolahan data dari hasil kuesioner.

G. Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini yaitu menggunakan metode CSI (*Customer Satisfaction Index*). Alasan dari penggunaan metode CSI (*Customer Satisfaction Index*) yaitu bukan hanya indeks kepuasan tetapi serempak memperoleh informasi yang berhubungan dengan dimensi atau atribut yang perlu diubah, penggunaannya mudah dan sederhana serta skala yang digunakan mempunyai sensitivitas dan reliabilitas cukup tinggi.

Analisis data ini terdiri dari 4 tahap (Widodo & Sutopo, 2018) :

1. Menetapkan *Mean Importance Score* (MIS) dan *Mean Satisfaction Score* (MSS) yang merupakan rata-rata kepentingan (*importance*) tiap atribut dan rata-rata kepuasan (*satisfaction*) tiap atribut.

$$\text{Rumus : MIS} = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n}$$

Keterangan : n = Jumlah Pasien (Responden)

Y_i = Nilai Harapan Atribut Y ke i

$$\text{Rumus : MSS} = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n}$$

Keterangan : n = Jumlah Pasien (Responden)

X_i = Nilai Kepuasan Atribut X ke i

2. Menetapkan *Weight Factors* (WF) yang merupakan persentase nilai *Mean Importance Score* (MIS) tiap atribut terhadap *Mean Importance Score* (MIS) seluruh atribut.

$$\text{Rumus : } WF = \frac{MIS_i}{\sum_{i=1}^p MIS_i} \times 100\%$$

Keterangan : MIS_i = *Mean Importance Score*

p = Jumlah atribut

1 = Atribut ke-i

3. Menetapkan *Weight Score* (WS) yang merupakan perkalian dari *Weight Factors* (WF) dan rata-rata tingkat kepuasan *Mean Satisfaction Score* (MSS)

$$\text{Rumus : } WSI = WFi \times MSSi$$

4. Menetapkan *Customer Satisfaction Index* (CSI) dengan menggunakan rumus :

$$CSI = \frac{\sum_{k=1}^p WSi}{HS (5)} \times 100\%$$

Keterangan : HS = *Highest Scale* (Penggunaan Skala Likert tertinggi adalah 5).

Setelah diperoleh hasil *Customer Satisfaction Index* (CSI), kemudian hasil yang diperoleh disesuaikan berdasarkan kriteria tingkat kepuasan seperti pada tabel 3.1.

Tabel 3.2 Kriteria Tingkat Kepuasan

Ketetapan CSI (%)	Keterangan
81-100 %	Sangat Puas
66-80,99%	Puas
51-65,99%	Cukup Puas
35-5,99%	Kurang Puas
0-34,99%	Tidak Puas