

BAB III

METODELOGI PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan *cross sectional*. Penelitian dilakukan dengan pembagian kuisisioner kepada responden yang berisi pertanyaan-pertanyaan mengenai hal yang berhubungan dengan penelitian.

B. Lokasi Penelitian

Penelitian dilakukan di Apotek Usaha Baru Salatiga Kabupaten Semarang

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono,2016). Besar populasi pada tanggal 1 juni sampai tanggal 7 juni adalah 2109

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang ditentukan oleh kriteria inklusi, dan bagian dari populasi yang tidak termasuk dalam kriteria inklusi disebut kriteria eksklusi. Sampel dalam penelitian ini yaitu pasien yang membeli obat berupa pelayanan di Apotek Usaha Baru Salatiga yang memenuhi kriteria inklusi.

Kriteria inklusi merupakan kriteria atau ciri-ciri yang perlu dipenuhi oleh setiap anggota populasi yang dapat diambil sebagai sampel (Notoatmodjo,2012).

- a. Pasien yang membeli obat di Apotek Usaha Baru Salatiga.
- b. Usia lebih dari 12 tahun sampai usia 45 tahun
- c. Pasien yang membeli obat di Apotek Usaha Baru Salatiga.

- d. Pasien yang bersedia menjadi responden dan bersedia mengisi kuesioner.
- e. Pasien yang bisa berkomunikasi, membaca, dan menulis.

3. Kriteria eksklusi

Kriteria eksklusi adalah kriteria selain kriteria inklusi. Kriteria eksklusi adalah kriteria yang membuat subjek tidak dapat digunakan untuk penelitian jika ditemukan. (Hajjah, 2012).

- a. Pasien yang tidak menyelesaikan pengisian kuesioner.
- b. Pasien yang tidak bisa berkomunikasi, membaca, dan menulis.

Adapun penelitian ini menggunakan rumus Slovin karena dalam penarikan sampel, jumlahnya harus representative agar hasil penelitian dapat digeneralisasikan dan perhitungannya tidak memerlukan tabel jumlah sampel, namun dapat dilakukan dengan rumus dan perhitungan yang sederhana. Rumus Slovin untuk menentukan sampel adalah sebagai berikut:

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

$$n = \frac{2109}{1 + 2109(0,1)^2}$$

$$n = 95,47 \text{ (dibulatkan 96 orang)}$$

Keterangan :

N : Besar populasi

n : Besar sampel

d : Tingkat kepercayaan/ketepatan yang diinginkan (0,1)

C. Subjek Penelitian

Subjek dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang membeli obat di Apotek Usaha Baru Salatiga.

D. Definisi Operasional

Definisi Operasional adalah definisi berdasarkan karakteristik yang diamati dari sesuatu yang didefinisikan tersebut. Karakteristik yang dapat diamati (diukur) itulah yang merupakan kunci definisi operasional (Nursalam, 2017).

Definisi Operasional penelitian ini yaitu :

1. Kepuasan adalah kesenangan seseorang, yang berasal dari membandingkan kesenangan suatu kegiatan dengan kesenangan suatu produk dan nilai yang diharapkannya.
2. *Reliability* (kehandalan) adalah kemampuan untuk memberikan layanan yang andal.
3. *Responsiveness* (ketanggapan) berkaitan dengan membantu dan memberikan pelayanan yang terbaik, memberikan informasi yang jelas, dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat waktu.
4. *Confidence* (kenyakinan) berkaitan dengan pengetahuan, keterampilan, keandalan, dan tidak adanya bahaya petugas selama dinas.
5. *Emphaty* (empati) adalah perhatian pribadi untuk memahami kebutuhan pasien.
6. Tangible (bukti langsung) berkaitan dengan sifat fasilitas, peralatan, kenyamanan ruangan dan personel.

E. Pengumpulan data

Teknik pengambilan sampel adalah dengan menggunakan *Non Probability Sampling* yaitu teknik pengambilan sampel yang ditemukan atau ditentukan sendiri oleh peneliti. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah dengan menggunakan metode *accidental sampling* dimana semua subyek yang datang dimasukkan dalam penelitian sampai jumlah subyek yang diperlukan terpenuhi.

F. Pengolahan Data

Dalam memperoleh data dan informasi pendukung penelitian ini, peneliti mengumpulkan data dalam bentuk angket dan dengan menjawab angket. Survei kuesioner

menggunakan skala likert kemudian menggunakan SPSS untuk mengolah data.

Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini adalah teknik *non probabilitas* dan teknik *accidental*, teknik pengumpulan data yang digunakan untuk mengukur variabel penelitian ini dengan menggunakan pengukuran skala likert 5 poin. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena social (Sugiyono, 2014).

G. Analisis Data

Alat untuk pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner. Kuisisioner yang mempunyai 2 bagian bagian pertama memuat pertanyaan yang terkait dengan demografi, bagian kedua kuisisioner memuat kepuasan dan harapan yang dinilai pada 5 dimensi yaitu, *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *confidence* (keyakinan), *emphaty* (empati) dan *tangible* (bukti langsung).

1. Analisis Data

Untuk menghitung kepuasan pasien dengan menggunakan rumus gap yang ada:

$$G = P - E$$

Keterangan :

G = Gap / Kesenjangan

E = *Expectation* / Harapan Pelanggan atas Kualitas Pelayanan

P = *Perceived* / Pelayanan yang sesungguhnya diterima

$$\% \text{ Tingkat Kesesuaian} = \frac{P}{E} \times 100\%$$

Analisis dalam Diagram Kartesius untuk setiap Dimensi

Kuadran A : Konsumen menganggap atribut ini sangat penting dan pelayanannya juga sangat memuaskan, sehingga apotek harus menjaga kualitas pelayanan.

Kuadran B : Atribut ini dianggap penting oleh pelanggan, tetapi pelayanannya kurang memuaskan, sehingga apotek harus meningkatkan kualitas pelayanan dan mengalihkan atribut dari Kuadran II ke Kuadran I.

Kuadran C : Pelanggan menganggap atribut ini adalah kurang penting atau tidak penting dan pelayanan kurang memuaskan.

Kuadran D : Pelanggan menganggap bahwa atribut ini tidak penting atau penting, tetapi layanannya sangat memuaskan.

