

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian secara kuantitatif non eksperimental yang menggunakan desain deskriptif analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Penelitian *cross sectional* adalah desain penelitian yang ditekankan untuk satu kali yang meliputi waktu observasi dan variabel bebas dan terikat (Notoatmodjo, 2018). Penelitian ini adalah penelitian dengan pembagian kuesioner secara langsung kepada konsumen.

B. Etika Penelitian

1. Respect for person

Penelitian yang melibatkan konsumen harus menghormati harkat dan martabat konsumen sebagai manusia. Konsumen memiliki otonomi untuk membuat pilihan mereka sendiri. Apapun pilihan konsumen, itu harus selalu dihormati dan diberikan keamanan terhadap kerugian penelitian kepada konsumen yang memiliki kekurangan otonomi. Beberapa tindakan yang terkait dengan prinsip menghormati harkat dan martabat konsumen adalah peneliti menyiapkan formulir (*informed consent*) yang diserahkan kepada konsumen di Apotek Kon Nandang Sehat.

2. Beneficence dan Nonmaleficence

Penelitian yang dilakukan harus memaksimalkan kebaikan atau keuntungan dan meminimalkan kerugian atau kesalahan pada responden

penelitian. Secara tidak langsung penelitian ini akan meningkatkan pelayanan kefarmasian khususnya pelayanan kefarmasian sehingga tercapai kepuasan konsumen. (Naional, 2017)

C. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Apotek Kon Nandang Sehat Ungaran Barat Kabupaten Semarang pada bulan Juni 2022.

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah keseluruhan objek penelitian atau objek yang diteliti (Notoatmodjo, 2012). Adapun yang menjadi populasi didalam penelitian ini adalah seluruh konsumen yang berkunjung di Apotek Kon Nandang Sehat.

2. Sampel

Menurut teori (Sugiyono, 2015) Sampel adalah sebagian dari populasi dengan jumlah dan karakteristik tertentu. Sampel yang diambil yaitu semua konsumen yang datang di Apotek.

a. Kriteria Inklusi :

- 1) Konsumen bersedia mengisi kuesioner
- 2) Konsumen bisa berkomunikasi, membaca dan menulis dengan baik
- 3) Kuesioner diberikan setelah pasien mendapatkan pelayanan kefarmasian

b. Kriteria Eksklusi :

- 1) konsumen yang berasal dari petugas apotek tersebut

2) Kuesioner yang tidak terisi lengkap

3. Perhitungan sampel

Peneliti menggunakan rumus slovin untuk menghitung jumlah sampel penelitian karena populasi penelitian diketahui dan jumlahnya orang. Adapun besar sampel dalam penelitian ini, peneliti, menggunakan rumus slovin yaitu :

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

Keterangan :

N = Besar Populasi

n = Besar Sampel

d = % kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat di tolerir atau diinginkan.

Berdasarkan jumlah populasi tersebut dengan tingkat kesalahan pengambilan sampel 10%, maka menggunakan rumus diatas di peroleh sampel sebesar :

$$n = \frac{3600}{1+3600(0,1)^2}$$

$$n = \frac{3600}{1+3600 (0,01)}$$

$$n = \frac{3600}{37}$$

n = 97 responden (sampel yang diambil 100 responden)

Setelah dilakukan perhitungan sampel dengan rumus diatas maka didapatkan besar sampel dalam penelitian ini adalah 100 responden.

Sampel dalam penelitian ini adalah subyek yang memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi.

E. Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data diperoleh yaitu dari data primer yang bersumber langsung dari responden atau konsumen dengan menggunakan angket kuesioner.

1. Variabel bebas (*Independen*) : kepuasan konsumen di apotek Kon Nandang sehat
2. Variabel terikat (*Dependen*) : lima dimensi yaitu dimensi kehandalan, dimensi ketanggapan, dimensi empati, dimensi jaminan dan dimensi bukti fisik.

F. Defenisi Operasional

Defenisi operasional adalah suatu atribut dari obyek atau kegiatan yang memiliki variasi tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2015).

Tabel 3. 1 Defenisi Operasional

Variabel Independen	Defenisi Operasional	Cara pengukuran	Skala
Kepuasan Konsumen	Kepuasan konsumen adalah perasaan senang yang timbul pada diri seseorang setelah menerima pelayanan kefarmasian di apotek Kon Nandang Sehat. Pelayanan kefarmasian yang diterima konsumen yaitu berupa ketanggapan, kehandalan, jaminan,	Kuesioner yang berisi 25 pertanyaan dengan penilaian yaitu : 1. : 0 – 20% 2. Kurang puas : 21 – 40% 3. Cukup puas : 41 – 60% 4. Puas : 61 – 80% 5. Sangat puas :	Ordinal

Variabel Independen	Defenisi Operasional	Cara pengukuran	Skala
	empati dan bukti nyata.	81 – 100%	
Ketanggapan	Kamampuan karyawan apotek yang cepat serta tanggap dalam membantu konsumen.	Kuesioner yang berisi 5 pertanyaan dengan penilaian yaitu : 1. Tidak puas : 0 – 20% 2. Kurang puas : 21 – 40% 3. Cukup puas : 41 – 60% 4. Puas : 61 – 80% 5. Sangat puas : 81 – 100%	Ordinal
Kehandalan	Kemampuan karyawan apotek dalam menyampaikan informasi obat yang benar dan tepat kepada konsumen yang berkunjung di apotek Kon Ndang Sehat	Kuesioner yang berisi 5 pertanyaan dengan penilaian yaitu : 1. Tidak puas : 0 – 20% 2. Kurang puas : 21 – 40% 3. Cukup puas : 41 – 60% 4. Puas : 61 – 80% 5. Sangat puas : 81 – 100%	Ordinal
Jaminan	Kemampuan karyawan apotek dalam memberikan kepercayaan terhadap pelayanan kefarmasian di apotek Kon Ndang Sehat	Kuesioner yang berisi 5 pertanyaan dengan penilaian yaitu : 1. Tidak puas : 0 – 20% 2. Kurang puas : 21 – 40% 3. Cukup puas : 41 – 60% 4. Puas : 61 – 80% 5. Sangat puas : 81 – 100%	Ordinal
Empati	Empati merupakan	Kuesioner yang	Ordinal

Variabel Independen	Defenisi Operasional	Cara pengukuran	Skala
	pelayanan apotek yang memberikan perhatian tulus yang bersifat individual untuk para konsumen dengan berupaya memahami kebutuhan konsumen.	berisi 5 pertanyaan dengan penilaian yaitu : 1. Tidak puas : 0 – 20% 2. Kurang puas : 21 – 40% 3. Cukup puas : 41 – 60% 4. Puas : 61 – 80% 5. Sangat puas : 81 – 100%	
Bukti nyata	Kenyamanan dan kebersihan tentang fasilitas yang dirasakan oleh pasien yang berkunjung di Apotek Kon Ndang Sehat	Kuesioner yang berisi 5 pertanyaan dengan penilaian yaitu : 1. Tidak puas : 0 – 20% 2. Kurang puas : 21 – 40% 3. Cukup puas : 41 – 60% 4. Puas : 61 – 80% 5. Sangat puas : 81 – 100%	Ordinal

G. Skala pengukuran

Evaluasi kepuasan pasien dapat diukur dari item pernyataan dengan menggunakan skala Likert. Alternatif masalah penelitian: Tidak puas diberi nilai 0 – 20%, Kurang Puas diberi nilai 21 – 40%, Cukup Puas diberi nilai 41 - 60%, Puas diberi nilai 61 - 80% dan Sangat Puas diberi nilai 81 – 100%. Berdasarkan teori Sugiyono 2010, kriteria penilaian frekuensi kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di apotek didasarkan pada kriteria berupa persentase.

Tabel 3. 2 Skala Pengukuran

No	Tingkat Kepuasan Pasien	Nilai Skala
1.	Tidak Puas	0 - 20%
2.	Kurang Puas	21 - 40%
3.	Cukup Puas	41 - 60%
4.	Puas	61 - 80%
5.	Sangat Puas	81 - 100%

H. Instrumen Penelitian

Instrumen yang digunakan dalam penelitian adalah kuesioner. Kuesioner adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang dibaca dan di jawab oleh responden penelitian (Bagong, 2015). Kuesioner tersedia lima pernyataan terstruktur yaitu ketanggapan, kehandalan, jaminan, empati dan bukti nyata. Setiap pernyataan memiliki skor dan dihitung oleh kategori. Ada skala Likert 5 poin yang digunakan untuk mengukur variabel penelitian (Sugiyono, 2014).

Tabel 3. 3 Kisi-kisi kuesioner

Indikator	Nomor pertanyaan	Jumlah pertanyaan
Ketanggapan	1,2,3,4,5	5
Kehandalan	1,2,3,4,5	5
Jaminan	1,2,3,4,5	5
Empati	1,2,3,4,5	5
Bukti nyata	1,2,3,4,5	5

I. Prosedur Penelitian

1. Persiapan

- a. Mempersiapkan judul dan jurnal –jurnal acuan sebagai referensi penelitian
- b. Menentukan populasi
- c. Menentukan jumlah sampel yang memenuhi kriteria inklusi

2. Tahap Pelaksanaan

- a. Membuat surat izin di Universitas Ngudi Waluyo
- b. Menyerahkan surat izin studi pendahuluan ke Apotek Kon Nandang Sehat
- c. Kuesioner terstruktur disebar di Apotek Kon Nandang Sehat oleh peneliti sendiri
- d. Data yang terkumpul akan diolah melakukan analisis data
- e. Membuat laporan hasil penelitian dan pembahasan.

J. Teknik Pengolahan dan Analisis Data

1. Pengolahan Data

Program Komputer SPSS 25 (Statistical Product and Service) merupakan metode yang biasa digunakan dalam pengolahan data sehingga dapat mempermudah dalam pengolahan data. Langkah-langkah pengolahan data meliputi:

- a. *Editing* merupakan suatu kegiatan pemeriksaan validitas data kuesioner dalam hal kelengkapan data kuesioner.
- b. *Coding* merupakan suatu pengelompokan data dan jawaban berdasarkan kategori. Setiap item jawaban pada kuesioner diberi kode sesuai dengan nilai total masing – masing variabel. Pemberian skor dapat dilakukan sebelum atau sesudah pengumpulan data. Klasifikasi dilakukan dengan menandai setiap jawaban dengan kode berupa angka.

Pemberian kode adalah :

- 1) Sangat setuju diberi kode 5

2.	Kurang Puas	21 – 40%
3.	Cukup Puas	41 – 60%
4.	Puas	61 – 80%
5.	Sangat Puas	81 – 100%