

BAB III METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif bersifat prospektif dengan pendekatan kuantitatif serta rancangan penelitian *cross sectional*. Penelitian *cross sectional* adalah desain penelitian yang ditekankan untuk satu kali yang meliputi waktu observasi dan variabel bebas dan terikat.

Penelitian dilakukan di Apotik Kimia Farma 260 UB Semarang. Sebelum melakukan penelitian ini terlebih dahulu dilakukan kelayakan etik dari komisi etik penelitian kesehatan (KEPK) Universitas Ngudi Waluyo. Etika dalam penelitian merupakan salah satu hal yang penting dalam pelaksanaan penelitian, karena akan berhubungan secara langsung dengan manusia. Etika penelitian harus sangat diperhatikan karena manusia mempunyai hak asasi yang harus dihormati dalam kegiatan penelitian. Tujuan yaitu untuk menjaga kerahasiaan peneliti tidak mencantumkan data pribadi pasien seperti nama pasien, nomor telepon pasien dan alamat pasien pada laporan hasil penelitian sehingga rahasia subyek benar-benar terjamin.

B. Lokasi Penelitian

1. Lokasi

Penelitian ini dilakukan di Apotek Kimia Farma 260 UB Semarang.

2. Waktu

Penelitian dilakukan pada bulan Juli 2022

C. Subjek Penelitian

1. Populasi Penelitian

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah semua konsumen di Apotek Kimia Farma 260 yang menggunakan layanan digital.

2. Sampel

Pada penelitian ini yang dijadikan sampel adalah pasien atau konsumen yang akan membeli obat, konsultasi obat dengan menggunakan via telfon, chat whatsapp, pembelian melalui aplikasi Kimia Farma Mobile, kemudian kita catat data pelanggan, kemudian kita menghubungi untuk menawarkan pasien mengisi questioner dalam bentuk link google form. Data yang dipilih atau diambil dengan metode *purposive sampling* yang memenuhi kriteria sebagai berikut :

a. Kriteria inklusi

- Usia Dewasa (18-60 Tahun)
- Responden bisa menggunakan smarphone
- Responden bisa berkomunikasi, membaca, dan menulis dengan baik.
- Responden yang menerima pelayanan kefarmasian melalui layanan digital (Via Telfon, Via Whatsapp, Via Aplikasi Kimia Farma Mobile).

- Responden bersedia mengisi kuisisioner.
- Kuesioner diberikan setelah selesai pelayanan.
- Responden yang menggunakan layanan digital lebih dari 2x

b. Kriteria Eksklusi

- Pasien yang berasal dari petugas apotek tersebut
- Kuesioner yang tidak terisi lengkap

3. Perhitungan Sampel

Dalam penelitian ini jumlah populasi tidak diketahui, jumlah sampel dapat dihitung dengan menggunakan rumus slovin dengan asumsi tingkat keadalan sebesar 95% sehingga besar galat pendugaan sebesar 5%.

$$n = \frac{N}{N(0,05)^2+1}$$

keterangan :

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

d = batas toleransi kesalahan

Perhitungan:

$$\begin{aligned} n &= \frac{150}{150.(0,05)^2+1} \\ &= \frac{150}{1.375} \end{aligned}$$

$$n=109.09 = 110 \text{responden}$$

Berdasarkan perhitungan tersebut maka dapat diketahui bahwa besar sampel yang diambil adalah sebanyak 110 responden.

D. Definisi Operasional

1. Variabel Penelitian

Variabel dalam penelitian ini terdiri dari variabel terikat (*dependent variable*) dan variabel bebas (*independent variable*). Variabel terikat dalam penelitian ini yaitu kepuasan pelayanan menggunakan media digital (via wa, via telfon, via online kimia farma mobile) sedangkan variabel bebas yaitu pelayanan apotek.

2. Definisi Operasional Dan Kriteria Objektif

No	Nama Variabel	Definisi Operasional	Cara Pengukuran
1	Pelayanan Kefarmasian	Pelayanan kefarmasian adalah pelayanan yang diberikan oleh pihak Apotek Kimia Farma 260	Kuesioner
2	Kepuasan Pasien	Kepuasan pasien adalah tingkat perasaan pasien terhadap pelayanan di Apotek Kimia Farma 260, yang ditinjau dari 5 dimensi yaitu <i>Tangibles, Empathy, Reliability, Assurance, Dan Responsiveness.</i>	Kuesioner
3	Responden	Pasien yang sudah menerima pelayanan lebih dari 2x menggunakan pelayanan aplikasi Kimia Farma Mobile, via telfon, via pesan whatsapp diApotek Kimia	

Farma 260.

4	Bukti Fisik	Kenyamanan dalam pelayanan serta fasilitas fisik berupa ketersediaan jasa free delivery dan pemesanan menggunakan aplikasi Kimia Farma Mobile.	Kuesioner
5	Kehandalan	Kemampuan karyawan Apotek Kimia Farma 260 dalam menyampaikan informasi obat yang benar dan tepat kepada pasien.	Kuesioner
6	Ketanggapan	Kemampuan karyawan Apotek Kimia Farma 260 yang cepat serta tanggap dalam memberikan pelayanan.	Kuesioner
7	Jaminan	Kemampuan karyawan apotek dalam memberikan kepercayaan terhadap pelayanan kefarmasian di apotek	Kuesioner
8	Empati	Empati merupakan pelayanan apotek Kimia Farma 260 yang memberikan perhatian tulus yang bersifat individual untuk para pelanggan dengan berupaya memahami kebutuhan pasien.	Kuesioner

E. Instrumen Penelitian

Pada penelitian ini menggunakan kuesioner, kuesioner merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan memberikan atau menyebarkan daftar pertanyaan kepada responden dengan harapan memberikan respon atas daftar pertanyaan tersebut.

Instrument yang digunakan untuk mengukur variabel penelitian ini dengan menggunakan skala likert 5 poin. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena social. (Sugiyono, 2014).

Ada 5 variabel yang diteliti dalam penelitian ini yaitu kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan bukti fisik.

Tabel 3. 1 Kisi – Kisi Kuesioner Penelitian

Indicator	Nomor pertanyaan	Jumlah pertanyaan
Kehandalan	1,2,3,4,5	5
Ketanggapan	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

Sebelum kuisisioner digunakan sebagai alat pengumpul data penelitian, kuisisioner harus diuji coba terlebih dahulu kepada sejumlah subjek yang mempunyai karakteristik yang sama dengan calon responden penelitian untuk mengetahui ketepatan pelaksanaan penelitian.

1. Uji Validasi

Uji validasi untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuisisioner. Suatu kuisisioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuisisioner mampu untuk

mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuisisioner tersebut. Sehingga pertanyaan dalam kuisisioner yang sudah dibuat betul-betul dapat mengukur apa yang hendak diukur. Masing-masing item dikatakan valid apabila r hitung $>$ r table (Argaradian and Wahyono, 2017) kriteria penilaian uji validasi adalah :

- a. Apabila r hitung $>$ t table (pada taraf signifikan 5%), maka dapat dikatakan item kuisisioner tersebut valid.
- b. Apabila r hitung $<$ r table (pada taraf signifikan 5%), maka dapat dikatakan item kuisisioner tersebut tidak valid.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan uji yang dapat menunjukkan bahwa suatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrument dinilai sudah baik dan dapat dipercaya sehingga data yang dihasilkan dapat dipercaya juga. Suatu kuisisioner dikatakan reliable atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil diukur sekali saja. Penguji reliabilitas menggunakan *Alpha Cronbach*. Semakin nilai alphanya mendekati satu maka nilai reliabilitas datanya semakin dipercaya. Syarat suatu alat ukur menunjukkan kehandalan yang semakin tinggi adalah apabila koefisien reliabilitas (α) yang mendekati angka satu. Apabila koefisien alpha (α) lebih besar dari 0,6 maka alat ukur dianggap handal dan dapat digunakan dalam suatu penelitian.

F. Pengumpulan Data

1. Perizinan

Perizinan dilakukan dengan meminta izin tertulis untuk melakukan penelitian dari kampus ke instansi terkait.

2. Penyebaran Kuisisioner

Penyebaran kuisisioner dilakukan oleh penelitian dengan mengirimkan link kuisisioner ke wa konsumen. Peneliti menyebarkan link kuisisioner kepada konsumen yang telah menggunakan layanan kefarmasian dengan menggunakan layanan digital untuk kemudian dilakukan analisis data.

G. Pengolahan Data

Pengolahan data merupakan bagian dari rangkaian kegiatan yang dilakukan setelah pengumpulan data untuk kemudian dalam pengolahan data digunakan bantuan SPSS (Statistical Product and Service). Langkah – langkah pengolahan data meliputi :

1. *Editing*

Memeriksa kembali kebenaran data yang diperoleh atau yang dikumpulkan dari kuisisioner konsumen yang menggunakan layanan digital di Apotek Kimia Farma 260.

2. *Coding*

Pemberian kode numeric (angka) untuk mempermudah peneliti memasukan data yang diperoleh dari kuisisioner.

3. *Data Entry*

Entry data (memasukan data) yaitu proses memasukkan data yang sudah diperoleh menggunakan computer dengan menggunakan system atau program SPSS.

4. *Cleaning*

Memeriksa kembali data yang sudah dientry apakah ada kesalahan atau tidak.

H. Analisis Data

Analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah scoring keseluruhan pada setiap dimensi. Penyajian data dalam bentuk tabel dan diagram menggunakan Microsoft excel 2010 yang akan menjelaskan setiap indikator kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian menggunakan layanan digital di Apotek Kimia Farma 260 UB Semarang.

Data yang dikumpulkan kemudian dibuat dalam bentuk tabulasi dan dianalisis menggunakan rumus index presentase. Analisis skor tingkat kepuasan pada penelitian ini menggunakan format jawaban Skala Likert, yang memungkinkan pasien menjawab dalam berbagai tingkatan (1-5) yaitu skor 5 = sangat puas, skor 4 = puas, skor 3 = cukup puas, skor 2= kurang puas, skor 1= sangat tidak puas. Rumus yang digunakan dalam menentukan tingkat kepuasan pasien/pelanggan adalah sebagai berikut :

$$\text{Kepuasan pasien (\%)} = \frac{\text{jumlah skor penelitian}}{\text{skor ideal (kriterium)}} \times 100\%$$

Tingkat kepuasan responden dapat dilihat skala range dibawah ini :

Tabel 3. 2 Nilai Presentase Kepuasan Responden

Tingkat Kepuasan	Nilai Skala
Sangat tidak puas	0%-20%
Kurang puas	21%-40%
Cukup puas	41%-60%
Puas	61%-80%
Sangat puas	81%-100%