

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Rancangan Penelitian**

Rancangan penelitian ini termasuk penelitian deskriptif. Rancangan atau hal-hal yang dilakukan untuk merumuskan masalah suatu penelitian untuk melihat suatu gambaran yang terjadi dipopulasi tertentu. Pada penelitian ini menggambarkan analisis tingkat kepuasan pelayanan pasien di Apotek Karunia sehat Baru melalui wawancara dan kuesioner (Radito, 2014).

Teknik yang digunakan dalam penelitian ini *teknik accidental sampling* adalah teknik *non probability sampling* dimana penelitian pengambilan sampel berdasarkan siapa yang bertemu dengan peneliti dianggap cocok menjadi sumber data sampel dalam penelitian.

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

Tempat penelitian ini dilakukan di Apotek Karunia Sehat Baru berada di Jl. Sudirman No. 78 Langensari Barat, Kec. Ungaran Barat, Kabupaten Semarang, Jawa Tengah 50518 pada bulan November 2022

#### **C. Populasi dan Sampel**

Populasi adalah keseluruhan subjek karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti (Badriya, 2021). Populasi yang akan digunakan yaitu

populasi seluruh pelanggan yang datang di Apotek Karunia Sehat Baru yang membeli obat.

Sampel merupakan bagian jumlah yang dimiliki oleh populasi tersebut. Teknik pengambilan sampel merupakan suatu proses penelitian berapa pelanggan yang pernah datang mengunjungi Apotek Karunia Sehat Baru. Jumlah sampel penelitian dihitung menggunakan rumus Lemeshow sebagai berikut : (Khaerani *et al.*, 2017)

$$n = \frac{Z^2 \cdot 1 - \frac{\alpha}{2} \cdot p(1-p)}{d^2}$$

Keterangan :

n = jumlah sampel.

$Z^2 (1-\alpha/2)$  = derajat kepercayaan (95%,  $Z= 1,96$ ).

p = maksimal estimasi (50% = 0,5).

d = alpha/ besar toleransi kesalahan (10% = 0,1 ).

Jumlah sampel yang diambil dalam penelitian seperti berikut :

$$n = \frac{1,96^2 \times 0,5(1-0,5)}{0,1^2}$$

$$n = \frac{3,8416 \times 0,25}{0,01}$$

$$n = 96,04 = 96$$

jumlah sampel berdasarkan rumus Lemeshow sebanyak 96,04 dapat dibulatkan menjadi 100 orang jumlah responden yang digunakan dalam penelitian. Karakteristik kriteria yang digunakan sebagai berikut :

## 1. Kriteria inklusi

- a. Pasien yang membeli obat di Apotek Karunia Sehat Baru

- b. Pasien umur lebih dari 17 tahun
- c. Pasien dapat berkomunikasi dengan baik, membaca dan menulis.
- d. Pasien non resep

## 2. Kriteria eksklusi

Kriteria eksklusi pada penelitian ini adalah pasien yang berasal dari pegawai Apotek Karunia Sehat Baru.

## D. Definisi Operasional

Definisi operasional merupakan batasan suatu penelitian variabel-variabel yang digunakan dalam pengukuran suatu responden (Radito, 2014).

Definisi operasional dalam penelitian ini digunakan untuk :

### 1. Keandalan (*reliability*)

Merupakan suatu kualitas pelayanan dalam memberikan pelayanan dengan janji yang ditawarkan agar dapat memberikan pelayanan secara optimal dan akurat.

### 2. Ketanggapan (*responsiveness*)

Merupakan kualitas pelayanan bentuk kemauan pihak penyedia layanan kesehatan dalam memberikn informasi dan membantu untuk memenuhi kebutuhan serta keinginan pasien.

### 3. Jaminan (*assurance*)

Merupakan kualitas layanan jaminan yang mencakup pengetahuan, ketrampilan, kesopanan, keramahan, keamanan petugas serta memberikan

informasi dan komunikasi, kehandalan yang paling penting keamanan jaminan.

4. Kepedulian (*empathy*)

Merupakan dimensi kualitatif penyedia layanan dengan memperhatikan pasien secara individual.

5. Bukti fisik (*tangible*)

Merupakan layar pelayanan mencakup fasilitas infrastruktur yang wajib tersedia saat pelayanan kesehatan yang dapat dilihat fasilitas fisik, alat-alat yang disediakan oleh pasien pribadi maupun karyawan dan sarana komunikasi.

## **E. Prosedur Penelitian dan Pengumpulan Data**

### **1. Prosedur penelitian**

- a. Melakukan perizinan ke Apotek Karunia Sehat Baru.
- b. Melakukan skrining untuk memilih sampel sesuai dengan sampel yang dibutuhkan.
- c. Kemudian dilakukan pengumpulan data agar dapat dianalisis.
- d. Pengolahan data.
- e. Pembuatan laporan hasil dan pembahasan.

### **2. Pengumpulan data**

Penelitian ini pengumpulan data dengan wawancara ke pasien kemudian didata dengan cara mengisi kuesioner. Pendataan dilakukan

setelah pasien sudah dilayani petugas Apotek. Dan responden yang dipilih yang bersedia tanpa ada paksaan kemudian pengolahan data dilakukan menggunakan uji validitas dan reliabilitas. Uji Validitas adalah alat ukur untuk mengukur tingkat kepuasan pasien valid atau tidak. Pengujian ini digunakan untuk mengukur *validity* dan *reliability*. selain itu mengukur valid tidaknya kuesioner dengan cara berikut :

- 1) Melakukan test pada responden sebanyak 100 responden.
- 2) Memberikan skor hasil variabel kuisisioner.
- 3) Diakumulasikan data menggunakan statistik. Dengan cara klik *Analyze* → klik *Correlate* → klik *Bivaiate* → pindah atau masukkan semua item dari kolom kiri ke kanan → klik list person → pilih *Two Tailed* → centang *Flag significant Correlations* → klik *Ok* → hasil jika signifikan memperoleh nilai 0.05 artinya item-item tersebut valid.

Uji reliabilitas adalah alat yang digunakan untuk mengetahui sejauh mana pengukuran kepuasan pasien dengan jawaban hasil pengukuran dan dapat dipercaya. Cara pengujiannya sebagai berikut :

- 1) Melakukan test pada responden sebanyak 100 responden
- 2) Memberikan skor hasil kuesioner
- 3) Diakumulasi menggunakan statistik. Dengan cara klik *Analyze* → pilih *Scale* → pilih *reliability analysis* → kemudian masukan skor variabel ke item → pastikan memilih model *Alpha* → klik *statistic*

pojok kiri → kemudian pilih *Scale* → klik *continue* → klik *Ok* → hasil nilai *Cronbach alpha* kurang dari 0.60 dinyatakan reliabel.

Data ini diambil dari Apotek Karunia Sehat Baru Kabupaten Semarang.

## F. Analisis Data

Penelitian ini berdasarkan teori pendekatan kualitas pelayanan yang banyak dijadikan acuan dalam penelitian yaitu model *Service Quality* (*servqual*) bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu faktor pelaksanaan suatu usaha.

Penelitian ini menggunakan kuesioner untuk mengumpulkan data dengan cara memberikan pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab terhadap pernyataan pada kuesioner kenyataan dan harapan. Kenyataan adalah kejadian yang nyata benar-benar terjadi di apotek sedangkan harapan adalah bentuk dasar suatu yang diinginkan akan pendapat sebuah apotek yang akan berbuah kepuasannya diwaktu yang akan datang. Penelitian ini menggunakan analisis deskriptif untuk melakukan penelitian yaitu uji validitas dan uji reliabilitas di Apotek Alea Farma sebanyak 30 responden setelah hasil data valid dan reliabel maka dilanjutkan penelitian di Apotek Karunia Sehat Baru dengan 100 responden, kemudian data yang diperoleh diolah menggunakan statistik.

Data yang sudah diperoleh kemudian dibuat dalam bentuk tabel dan dianalisis menggunakan rumus presentase. Analisis skor tingkat kepuasan

menggunakan Skala Likert yang menjawab 1-5 dimana jawaban dapat mengukur kepuasan :

**Tabel 3. 1 Skoring Kuesioner Pernyataan Positif**

Penilaian	Skor
Sangat Puas	5
Puas	4
Cukup Puas	3
Kurang Puas	2
Tidak Puas	1

Sumber : (Novrianti *et al.*, 2020).

**Tabel 3. 2 Skoring Kuesioner Pernyataan Negatif**

Penilaian	Skor
Sangat Puas	1
Puas	2
Cukup Puas	3
Kurang Puas	4
Tidak Puas	5

Sumber : (Novrianti *et al.*, 2020).

Rumus untuk menghitung Tingkat kepuasan:

$$\text{Tingkat Kepuasan} = \frac{\text{Jumlah Skor yang diperoleh}}{\text{Jumlah Skor maksimal}} \times 100\%$$

Untuk menghitung total tingkat kepuasan menggunakan rumus berikut kemudian ditentukan presentase tingkat kepuasan dengan parameter berikut :

**Tabel 3. 3 Tabel Presentase Tingkat Kepuasan**

Penilaian	Presentase %
Sangat Puas	81-100%
Puas	61-80%
Cukup Puas	41-60%
Kurang Puas	21-40%
Tidak Puas	0-20%