

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif survey, yaitu Metode survei dan kuesioner yang diambil dari populasi digunakan sebagai alat pengumpulan data. Dalam penelitian ini, kuesioner digunakan untuk mengumpulkan data dan informasi dari responden. Setelah data dikumpulkan, hasilnya akan di paparkan deskriptif, dan akhir penelitian ini akan mengetahui hubungan pelayanan dan kepuasan.

#### B. Tempat dan Waktu Penelitian

##### 1. Waktu Penelitian

Mei-juni 2022

##### 2. Lokasi penelitian

Di Apotek Asta Medika

#### C. Populasi dan Sampel

##### 1. Populasi Penelitian

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti (Sugiyono, 2010). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen apotek Asta Medika yang membeli perbekalan farmasi tanpa resep.

##### 2. Sampel Penelitian

Dalam penelitian ini, teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah non-probabilistic sampling. Ini adalah teknik yang tidak memberikan kesempatan yang sama atau kesempatan pengambilan sampel untuk semua item atau anggota populasi. Juga, dalam kasus pengambilan sampel acak, yaitu ketika seorang peneliti menentukan sampel acak untuk bertemu secara acak, itu dapat digunakan sebagai sampel jika tampaknya sesuai sebagai sumber data (Sugiyono, 2010). Dan sampel yang akan diambil adalah konsumen apotek yang kebetulan dijumpai selama penelitian dilaksanakan (terutama pelanggan apotek/ pasien non resep). Jumlah sampel diperoleh berdasarkan rumus Lameslow *et al.* yang mana jumlah populasi belum diketahui, maka jumlah sampel yang digunakan :

$$\begin{aligned}
 N &= \frac{z^2_{1-\alpha/2} p(1-p)}{d^2} \\
 &= \frac{1,960^2(0,5)(1-0,5)}{0,12} \\
 &= \frac{3,8416(0,25)}{0,01} \\
 &= 96,04 \\
 &= 96 \text{ responden}
 \end{aligned}$$

Keterangan :

n = Total sampel

$Z_{1-\alpha/2}$  = derajat kemaknaan = 1,960

P = Proporsi pelanggan = 0,5

d = Tingkat Presisi/Devisi= 0,5

Kriteria inklusi adalah kriteria yang menggambarkan sampel penelitian yang subjeknya memenuhi persyaratan sampel (Notoadmodjo, 2012).

- a. Konsumen yang membeli obat di apotek tanpa resep
- b. Konsumen berusia 18 – 65 th.
- c. Konsumen dapat berkomunikasi, membaca dan menulis
- d. Konsumen siap mengisi kuesioner.

Kriteria eksklusi adalah kriteria dimana subjek tidak dapat mewakili sampel karena tidak memenuhi syarat sebagai sampel penelitian. (Notoatmodjo,2012).

#### **D. Definisi Operasional Prosedur**

1. Kepuasan pasien adalah tingkat emosi setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapan.
2. *Tangible* adalah sarana fisik, peralatan, sumber daya manusia, dan media komunikasi. Contoh: ketersediaan leaflet obat, kebersihan petugas apotek, aturan pakai dan dokumentasi, kebersihan dan ketertiban apotek.
3. *Reliability* (kehandalan) adalah kemampuan apoteker untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Ini berarti memberikan informasi tentang obat, cara penggunaan, dosis, cara penggunaan, dan efek samping obat.
4. *Responsiveness* (ketanggapan) adalah kemampuan untuk membantu dan melayani pelanggan dengan cepat. Ini termasuk daya tanggap karyawan dan komunikasi yang efektif.

5. *Assurance* (jaminan/keyakinan) adalah pengetahuan dan kesopanan staf, seperti pengetahuan dan keterampilan, mutu pelayanan dan mutu pelayanan, serta kemampuan menanamkan rasa percaya diri pada pasien.
6. Empati (kepedulian) berarti kepedulian terhadap pasien dengan memberikan perhatian secara pribadi kepada pasien/pelanggan.

Secara keseluruhan kuesioner dengan jumlah 20 pertanyaan, dan penilaian untuk tiap pertanyaan dengan memberikan bobot pada masing-masing pertanyaan berdasarkan skala Lickert (Supranto, 2006):

Tingkat kepuasan dan harapan

1. Jawaban sangat puas diberi bobot 5
2. Jawaban puas diberi bobot 4
3. Jawaban cukup puas diberi bobot 3
4. Jawaban tidak puas diberi bobot 2
5. Jawaban sangat tidak puas diberi bobot 1

Data yang diperoleh dari hasil kuesioner dianalisis dengan cara membandingkan bobot kepuasan dan harapan pasien terhadap pelayanan di Apotek Asta Medika kabupaten Jepara, kemudian dihitung rata-rata penilaian kepuasan dan harapan yang diperoleh, setelah diperoleh rata-rata dihitung persentase tingkat kepuasan pasien dan hasil yang diperoleh disimpulkan dengan indeks kepuasan

- a. Sangat tidak puas: 20,0–35,9%
- b. Tidak Puas: 36,0–51,9%
- c. Cukup puas: 52,0–67,9%
- d. Puas: 68,0–83,9%

- e. Sangat puas: 84,0–99,9%

### **E. Prosedur Penelitian**

Dalam penelitian ini, mekanisme pengumpulan data memakai data utama, yaitu data yg diperoleh berdasarkan pengamatan pribadi yg dilakukan penulis terhadap subjek yg diteliti (Sugiyono 2004). Data utama pengumpulan data dari berdasarkan survey yang diisi responden (pelanggan apotek yg membeli obat bebas).

Prosedur pengumpulan data :

1. Tentukan populasi dan jumlah sampel yang digunakan
2. Data dikumpulkan selama 1 bulan
3. Kuesioner disebar di apotek selama penelitian berlangsung dengan jumlah 96 responden.

### **F. Analisis Data**

1. Kepuasan, kemudian di Analisa berdasarkan diagram kartesius :
  - a. Kuadran 1: Prioritas utama, prioritas utama dalam kuadran ini adalah pelayanan.
  - b. Kuadran 2: pertahankan prestasi pada kuadran ini kinerja dipertahankan karena konsumen puas.
  - c. Kuadran 3: kualitas rendah yaitu pelayanan yang di anggap tidak terlalu penting oleh pelanggan.
  - d. Dan kuadran 4: kinerja tinggi merupakan pelayanan yang di anggap kurang penting namun di jalankan sangat baik