

BAB III

METODELOGI PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah dan tujuan penelitian, pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif. Data kuantitatif adalah data angka dan data yang di angkakan. Dalam penelitian ini data yang diperoleh secara diskrit atau kategori dan data ini diperoleh dari hasil kuesioner (Sugiyono, 2015). Penelitian ini termasuk dalam penelitian deskriptif kuantitatif dengan rancangan *cross sectional*. Penelitian *cross sectional* adalah desain penelitian yang dilakukan untuk satu kali waktu observasi dimana variabel bebas dan terikat dikumpulkan pada saat bersamaan (Adiputra Sudarma, 2021). Penelitian ini dilakukan dengan pembagian kuesioner secara langsung kepada responden di apotek.

B. Lokasi Penelitian

Tempat penelitian ini dilakukan di Apotek Enggal Waras Jimbaran Kecamatan Bandungan, Kab.Semarang, Provinsi Jawa Tengah. Pengambilan data dilaksanakan bulan Desember 2023 di Apotek Enggal Waras Kecamatan Bandungan.

C. Subjek Penelitian

Menurut (Sekaran, 2017) subjek penelitian merupakan satu dari bagian atau anggota dalam sampel. Subjek penelitian adalah pihak yang dijadikan sebagai sumber informasi atau sumber data dari sebuah penelitian. Populasi

penelitian ini adalah konsumen di Apotek Enggal Waras Kecamatan Bandungan. Populasi penelitian diambil menggunakan *accidental sampling* yaitu penentuan sampel berdasarkan kebetulan dimana responden yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dan digunakan sebagai sampel untuk penelitian dengan menggunakan kuesioner. Sampel dalam penelitian ini adalah konsumen di Apotek Enggal Waras yang memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi.

Kriteria inklusi merupakan karakteristik umum subjek penelitian pada populasi target dan sumber. Sering sekali ada kendala dalam memperoleh kriteria inklusi yang sesuai dengan masalah penelitian, biasanya masalah logistik. Dalam hal ini pertimbangan ilmiah sebagian harus dikorbankan karena alasan praktis. Sedangkan kriteria eksklusi merupakan kriteria dari subjek penelitian yang tidak boleh ada, dan jika subjek mempunyai kriteria eksklusif maka subjek harus dikeluarkan dari penelitian. Adapun kriteria yang digunakan sebagai berikut :

1. Kriteria Inklusi

- a. Responden yang berkunjung ke Apotek Enggal Waras lebih dari 2 kali dan berusia lebih dari 17 tahun.
- b. Responden bisa berkomunikasi.
- c. Responden bisa membaca dan menulis
- d. Responden bersedia mengisi kuesioner
- e. Pasien yang melakukan pembelian obat bebas, obat bebas terbatas dan obat wajib apotek

- f. Pasien yang datang ke apotek tersebut untuk kedua kalinya atau lebih
2. Kriteria Eksklusi
- Responden yang membeli alat kesehatan
 - Responden yang membeli obat dengan resep
 - Responden yang merupakan kerabat atau keluarga dari petugas farmasi di Apotek Enggal Waras Kecamatan Bandungan
3. Perhitungan sampel

Tabel 3. 1

Populasi Konsumen Swamedikasi Apotek Enggal Waras

No	Bulan	Jumlah Konsumen
1	September	1217
2	Oktober	1112
3	November	1501
Jumlah		3830
Rata – rata		1276,6 – 1277

Besar sampel yang dibutuhkan dihitung menggunakan rumus Slovin, dimana rumus ini dapat mengukur besaran sampel yang akan diteliti. Berikut rumus yang digunakan :

$$n = \frac{N}{N \cdot e^2 + 1}$$

Keterangan :

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

e = Nilai kritis (batas kesalahan) yang diinginkan

Dari rumus diatas didapatkan angka sebagai berikut :

$$n = \frac{1277}{1277 \cdot (0,1)^2 + 1}$$

$$n = \frac{1277}{1277 \cdot 0,01 + 1}$$

$$n = \frac{1277}{13,77}$$

$$n = 92,73$$

Jumlah sampel yang digunakan setelah dibulatkan yaitu sebanyak 100 responden. Pengambilan sampel dilakukan dengan mengambil beberapa responden yang memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi setiap harinya dalam jangka waktu satu minggu.

D. Definisi Operasional

1. Apotek adalah sarana pelayanan kesehatan untuk menyalurkan perbekalan farmasi kepada masyarakat yaitu Apotek Enggal Waras Kecamatan Bandungan.
2. Responden adalah konsumen di Apotek Enggal Waras Kecamatan Bandungan dan berusia lebih dari 17 tahun.
3. Swamedikasi atau pengobatan sendiri adalah cara yang dilakukan masyarakat untuk mengatasi keluhan ringan yang dirasakan tanpa melakukan pengobatan kedokter.

4. Kepuasan adalah perasaan puas dan senang karena pelayanan swamedikasi yang diperoleh. Berdasarkan dimensi kepuasan dibagi menjadi lima, yaitu kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan bukti nyata.
5. Karakteristik responden meliputi usia, jenis kelamin, pekerjaan, pendidikan terakhir dan kunjungan ke apotek.
6. Dimensi kehandalan adalah kemampuan karyawan apotek dalam memberikan pelayanan dengan benar dan tepat kepada responden yang berkunjung ke Apotek Enggal Waras.
7. Dimensi ketanggapan adalah kemampuan karyawan apotek yang cepat dan tanggap dalam membantu mengatasi keluhan konsumen.
8. Dimensi jaminan adalah kemampuan karyawan apotek dalam memberikan kepercayaan terhadap pelayanan yang diberikan di Apotek Enggal Waras.
9. Dimensi empati adalah kemampuan karyawan apotek dalam memberikan perhatian yang tulus berifat individual saat melakukan pelayanan untuk konsumen dengan cara memahami kebutuhan dan keluhan yang dirasakan konsumen.
10. Dimensi bukti nyata adalah fasilitas, kenyamanan dan kebersihan yang dirasakan oleh responden di Apotek Enggal Waras.
11. Penilaian tingkat kepuasan meliputi sangat puas (81% - 100%), puas (61% - 80%), cukup puas (41% - 60%), kurang puas (21% - 40%) dan tidak puas (0% - 20%), dengan skala likert rentang nilai skor 1 – 5.
12. Kuesioner adalah teknik pengumpulan data dengan memberikan pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Terdapat lima

dimensi, yaitu ketanggapan, kehandalan, jaminan, empati dan bukti nyata pada tiap dimensi masing – masing terdapat 8 pernyataan.

E. Sumber Data

Data yang dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner. Pada penelitian ini, pertanyaan yang dibuat secara offline dengan selebaran yang meliputi lembar informasi, lembar persetujuan menjadi responden dan lembar kuesioner. Pengumpulan data dilakukan pembagian kuesioner kepada responden dengan cara sebagai berikut :

1. Pengambilan data dilakukan di Apotek Enggal Waras Kecamatan Bandung secara langsung oleh responden.
2. Selama penelitian dilakukan, kuesioner diberikan selebaran secara offline dengan mengisi langsung di tempat, diberikan kepada responden yang memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi di Apotek Enggal Waras Kecamatan Bandung.
3. Setiap pertanyaan mencakup dimensi (Kehandalan, Ketanggapan, Jaminan,Empati dan Bukti Nyata).

F. Pengumpulan Data

Penelitian ini dilakukan dengan mengumpulkan data primer yang berupa kuesioner. Data primer merupakan data informasi yang diperoleh tangan pertama yang dikumpulkan secara langsung dari sumbernya. Data primer ini, data yang paling asli dalam karakter dan tidak mengalami perlakuan statistik apa pun. Untuk mendapatkan data primer, peneliti harus mengumpulkan secara langsung melalui teknik observasi, wawancara, diskusi

terfokus, dan penyebaran kuesioner. Sumber data yang dipakai peneliti yaitu sumber data primer, data primer didapat melalui angket (kuesioner) sebagai penelitian (Sari M & Zefri, 2019). Data primer pada penelitian ini yaitu data responden di apotek enggal waras jimbaran bandungan mengenai tingkat kepuasan responden terhadap swamedikasi yang diberikan. Pengumpulan data dilakukan secara offline menggunakan selebaran kertas yang meliputi lembar informasi, lembar persetujuan menjadi responden, dan lembar kuesioner.

Sugiyono menyatakan bahwa valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mengukur data itu valid dan instrumen tersebut dapat digunakan untuk mendapatkan data.

1. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui keabsahan kuesioner suatu penelitian yang digunakan. Kuesioner dinyatakan valid jika pernyataan dalam kuesioner mampu mengukur apa yang seharusnya diukur oleh kuesioner tersebut. Suatu pernyataan dikatakan valid sebagai alat pengumpul data jika nilai r hitung lebih besar dari r tabel pada signifikansi 5%. Pengujian validitas dilakukan menggunakan SPSS (Miftahul Janna, n.d.). Penelitian ini dilakukan uji validitas dan reliabilitas di apotek Kartini Ambarawa dengan menggunakan 30 responden. Uji validitas dilakukan ditempat yang berbeda dengan penelitian menggunakan karakteristik responden yang sama, untuk mengetahui data yang digunakan pada instrumen kuesioner apakah valid atau tidak.

Tabel 3. 2
Hasil Uji Validitas

Pernyataan Ke	R-hitung	R-tabel	Keputusan
1	0,449	0,361	Valid
2	0,473	0,361	Valid
3	0,276	0,361	Tidak Valid
4	0,434	0,361	Valid
5	0,316	0,361	Tidak Valid
6	0,446	0,361	Valid
7	0,322	0,361	Tidak Valid
8	0,449	0,361	Valid
9	0,497	0,361	Valid
10	0,400	0,361	Valid
11	-0,119	0,361	Tidak Valid
12	0,494	0,361	Valid
13	0,546	0,361	Valid
14	0,531	0,361	Valid
15	-0,162	0,361	Tidak Valid
16	0,492	0,361	Valid
17	0,531	0,361	Valid
18	0,468	0,361	Valid
19	0,631	0,361	Valid
20	0,531	0,361	Valid
21	-0,018	0,361	Tidak Valid
22	-0,263	0,361	Tidak Valid
23	0,506	0,361	Valid
24	0,164	0,361	Tidak Valid
25	0,396	0,361	Valid
26	0,276	0,361	Tidak Valid
27	0,267	0,361	Tidak Valid
28	0,426	0,361	Valid
29	0,340	0,361	Tidak Valid
30	0,639	0,361	Valid
31	0,347	0,361	Tidak Valid
32	0,445	0,361	Valid
33	0,480	0,361	Valid
34	0,392	0,361	Valid
35	0,451	0,361	Valid
36	0,608	0,361	Valid
37	0,462	0,361	Valid
38	0,172	0,361	Tidak Valid
39	0,103	0,361	Tidak Valid
40	0,218	0,361	Tidak Valid

(Sumber : Data primer 2024)

Pada uji validitas digunakan sebanyak 40 pernyataan yang diuji menggunakan SPSS dengan uji korelasi, didapatkan hasil uji 25 pernyataan valid dan 15 pernyataan tidak valid. Pernyataan dikatakan valid apabila nilai r -hitung $>$ r -tabel dengan nilai signifikansi(5%) $N=40$ adalah 0,312. Pada pernyataan yang tidak valid dikeluarkan dari kuesioner. Pernyataan yang valid didapatkan sebanyak 25 pernyataan yang selanjutnya dapat digunakan sebagai kuesioner pada penelitian.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui apakah alat pengumpul tetap konsisten jika pengukuran tersebut dilakukan secara berulang. Data dikatakan reliabel jika hasil yang didapatkan sama meskipun dilakukan berkali-kali. Uji reliabilitas dilakukan menggunakan Teknik Cronbach Alpha, dimana suatu instrumen dinyatakan reliabel (handal) jika nilai koefisien kehandalan sebesar 0,6 atau lebih. Untuk mengetahui kuesionernya sudah handal dilakukan uji reliabilitas dengan program SPSS (Al Hakim *et al.*, 2021).

Tabel 3. 3
Hasil Uji Reliabilitas

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,869	25

(Sumber : Data Primer 2024)

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P1	93,97	77,826	,367	,866
P2	93,40	81,834	,298	,867
P4	94,33	76,299	,308	,873
P6	94,87	73,361	,426	,868
P8	93,97	77,826	,367	,866
P9	92,73	78,616	,450	,863
P10	93,13	79,913	,353	,866
P12	94,27	77,789	,401	,865
P13	94,80	74,924	,515	,861
P14	94,33	78,575	,470	,863
P16	92,57	79,771	,457	,864
P17	93,00	75,586	,582	,859
P18	92,70	79,734	,501	,863
P19	92,93	76,616	,604	,859
P20	92,63	78,792	,542	,862
P23	93,53	79,844	,537	,863
P25	92,63	81,482	,311	,867
P28	92,67	79,678	,399	,865
P30	93,30	75,666	,646	,857
P32	92,77	79,633	,448	,864
P33	92,80	79,062	,381	,865
P34	92,50	81,638	,331	,867
P35	93,27	77,444	,564	,860
P36	93,57	75,013	,570	,859
P37	92,93	81,306	,358	,866

Pada table diatas, hasil uji reliabilitas menggunakan 25 item pernyataan yang valid. Hasil rerata nilai alpha dengan 25 item pernyataan pada uji SPSS menggunakan formula *Alpha Cronbach* didapatkan $0,869 > 0,6$, berarti kuesioner memiliki reliabilitas tinggi atau nilai kehandalan yang baik.

G. Pengolahan Data

Pengolahan data merupakan salah satu dalam proses penelitian yang dilakukan untuk mendapatkan informasi untuk menjawab tujuan penelitian.

Terdapat empat tahap dalam pengelolaan data, yaitu :

1. Pengeditan (*Editing*)

Pengeditan merupakan kegiatan pemeriksaan atau koreksi data kuesioner yang telah dikumpulkan apakah sudah lengkap atau sudah terisi semua, apakah tulisan dapat terbaca dan apakah jawaban pernyataannya konsisten.

2. Pengkodean (*Coding*)

Pengkodean merupakan kegiatan pemberian kode tertentu pada setiap data termasuk memberikan kategori pada jenis data yang sama. Kode yang diberikan dapat memiliki makna sebagai data kuantitatif (berbentuk skor). Coding dapat membantu dalam menganalisis data menjadi lebih mudah.

3. *Processing*

Data yang sudah di-*entry* dari kuesioner ke komputer diproses agar dapat dianalisis. Data yang diproses adalah data yang sudah diedit dan melewati pengkodean.

4. Pembersihan (*Cleaning*)

Pembersihan data merupakan kegiatan pengecekan kembali pada data apakah ada kesalahan yang kemungkinan terjadi saat memasukan data ke computer.

H. Analisis Data

Penelitian ini dilakukan dengan cara mengumpulkan data yang terdapat dalam kuesioner. Data yang sudah didapat dari responden, kemudian disusun dengan Microsoft Excel, berdasarkan analisis bivariat. Analisis bivariat adalah analisis yang digunakan untuk mengetahui hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat dengan menggunakan uji *Chi-Square*. Informasi yang diperoleh dari hasil penggunaan data disajikan dalam bentuk tabel distribusi frekuensi dan teks, untuk menggambarkan persentase (Umami, 2019). Instrumen penelitian ini menggunakan kuisisioner untuk mengukur variable penelitian dengan menggunakan skala likert 5 poin (Sugiyono, 2019).

Menurut (Sugiyono, 2019) analisis data dihitung berdasarkan presentase setiap indicator pertanyaan menggunakan rumus sugiyono :

$$\text{TKP (Tingkat Kepuasan Pasien)} = \frac{\text{Jumlah skor perolehan} \times 100\%}{\text{Jumlah skor maksimal}}$$

Keterangan :

Jumlah skor perolehan : Total seluruh jawaban responden pada setiap item pertanyaan

Jumlah skor maksimal : Nilai skala likert tertinggi x Jumlah responden

Tabel 3. 4
Range Skala Tingkat Kepuasan Responden

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

Tabel 3. 5
Skala Likert 5 Poin

Tingkat Kepuasan	Nilai Skor
Sangat puas	5
Puas	4
Cukup puas	3
Kurang puas	2
Tidak puas	1

(Sumber : Sugiyono, 2019)

Analisis data dengan cara mengelompokkan data berdasarkan variabel dan masing masing responden. Setiap dimensi (Kehandalan, Ketanggapan, Jaminan, Empati dan Bukti Langsung) dari kepuasan pasien yang dianalisis dengan Microsoft excel (Yannas *et al.*).

Data penelitian ini dikelompokkan berdasarkan kategori pernyataan tiap dimensi dengan tabel untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan berdasarkan karakteristik responden yang meliputi usia, jenis kelamin, pekerjaan, pendidikan terakhir dan jumlah kunjungan ke apotek. Dilakukan uji bivariat untuk mengetahui hubungan antar variabel bebas dan terikat. Penelitian ini menggunakan analisis *Chi-Square* untuk mengetahui hubungan karakteristik responden terhadap tingkat kepuasan swamedikasi di apotek Enggal Waras. Analisis *Chi-Square* dengan nilai alfa 0,05 derajat kepercayaan 95% (Cahya Igo, 2018). Jika nilai *p value* atau *sig* <0,05 maka terdapat hubungan antar variabel dan sebaliknya.