

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Rancangan Penelitian

Penelitian yang dilakukan adalah jenis penelitian yang bersifat non eksperimental dengan rancangan deskriptif (penelitian survei). Data yang diperoleh langsung dari kuisisioner yang memuat pernyataan yang akan dibagikan kepada pasien yang datang ke Apotek A dan Apotek B di Kota Surakarta Januari 2021. Teknik pengambilan sampel ini dilakukan dengan *purposive sampling* terhadap pasien yang datang ke Apotek A dan Apotek B di Kota Surakarta Januari 2021. Dalam penelitian ini, peneliti bermaksud untuk mengetahui Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek A dan Apotek B di Kota Surakarta Januari 2021.

3.2 Populasi dan Sampel.

3.2.1 Populasi

Populasi yang akan digunakan oleh peneliti pada penelitian ini adalah seluruh pasien yang datang ke apotek yang mendapatkan pelayanan kefarmasian obat di Apotek A dan Apotek B di Kota Surakarta pada bulan Januari 2021.

3.2.2 Sampel

Sampel yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang datang ke Apotek A dan Apotek B di Kota Surakarta pada bulan

Januari 2021 yang memenuhi kriteria inklusi. Pasien yang akan dijadikan sampel dalam penelitian ini harus memenuhi beberapa kriteria inklusi yaitu meliputi : Pasien yang proaktif dan bisa berkomunikasi dengan baik, pasien yang bersedia dijadikan responden dalam penelitian, Pasien yang berusia 14-65 tahun. Adapun kriteria eklusi dalam penelitian ini meliputi: pasien yang tidak bisa membaca serta menulis.

Jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini menggunakan rumus Lameshow, hal ini dikarenakan jumlah populasi tidak diketahui atau tidak terhingga (Sugiyono, 2012). Berikut rumus Lameshow yaitu:

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

Keterangan :

n = Jumlah sampel

z = skor z pada kepercayaan 95 % = 1,96

p = maksimal estimasi = 0,5

d = alpha (0,10) atau sampling error = 10 %

Melalui rumus di atas, maka jumlah sampel yang akan diambil

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

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

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

$$n = 96$$

Berdasarkan rumus tersebut maka n yang didapatkan adalah 96 orang sehingga pada penelitian ini setidaknya peneliti harus mengambil data dari sampel sekurang-kurangnya $96 + 10\% = 106$ sampel.

3.3 Instrumen Penelitian

Alat yang digunakan untuk pengumpulan data dalam penelitian ini adalah pedoman pada observasi terstruktur dengan metode kuisioner. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu, pengamatan (observasi), pengamatan dilakukan untuk bisa mendapatkan data lingkungan internal yang meliputi sumber daya manusia, sarana prasarana, kinerja pelayanan, alat dan bahan yang digunakan sebagai pengumpulan data merupakan pedoman observasi yang tidak terstruktur. Kuisioner yang ada akan dilanjutkan untuk pasien yang telah mendapat pelayanan kefarmasian. Pendekatan kualitas pelayanan yang banyak digunakan sebagai acuan salah satunya adalah model kesenjangan dari kualitas jasa dengan metode (*Service quality*) yang telah dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithml dan Bery (Kotler & Keller, 2006). Perkembangan *servqual* karena adanya perbandingan dua faktor utama yaitu persepsi dari para pasien atas layanan jasa yang mereka terima secara nyata (*perceived service*) dengan layanan yang mereka harapkan (*expected service*).

3.4 Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiono, 2009). Variabel adalah atribut yang ada dari sebuah kelompok objek yang akan diteliti dan mempunyai variabel yang berbeda antara yang satu dengan yang lain di dalam kelompok yang diteliti. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut : (Sugiono, 2009).

Variabel yang ada dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

3.4.1 Variabel bebas.

Variabel bebas (*independent*) yang ada dalam penelitian ini adalah antara lain *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance* dan *Empathy* di Apotek A dan Apotek B.

3.4.2 Variabel terikat.

Variabel terikat (*dependent*) yang ada dalam penelitian ini adalah kepuasan pasien terhadap Apotek A dan Apotek B di Kota Surakarta Januari 2021.

3.5 Definisi Operasional

Definisi operasional adalah uraian tentang batasan variabel yang dimaksud, atau tentang apa yang diukur oleh variabel bersangkutan. Definisi operasional ini penting dan diperlukan agar pengukuran variabel atau pengukuran data konsisten antara responden yang satu dengan responden lain (Notoatmodjo, 2010).

Dalam penelitian ini definisi operasional dari variabel penelitian adalah sebagai berikut :

Tabel 3. 1. Indikator Variabel Penelitian

Variabel penelitian	Definisi Operasional	Indikator
Bukti fisik (X1)	Apotek Terlihat bersih dan rapi. Bagian luar dan bagian dalam ruangan tertata dengan baik. Kesiapan alat-alat yang dipakai lengkap dan bersih. Petugas apotek berpakaian bersih dan rapi.	1. Fasilitas fisik 2. Penampilan pegawai 3. Perlengkapan dan peralatan
Kehandalan (X2)	Pelayanan obat cepat. Obat tersedia dengan lengkap. Obat dijual dengan harga yang wajar. Petugas melayani dengan ramah dan tersenyum. Petugas selalu siap membantu.	1. Pelayanan yang sama untuk semua pasien 2. Sikap yang simpatik 3. Ketepatan waktu
Daya Tanggap (X3)	Petugas cepat tanggap terhadap keluhan pasien . Petugas mampu memberikan penyelesaian terhadap masalah yang dihadapi konsumen. Terjalannya komunikasi yang baik antara petugas dan konsumen. Konsumen mendapatkan informasi yang jelas dan mudah dimengerti tentang resep/obat yang ditebus.	1. Pelayanan yang tepat dan cepat 2. Pemberian informasi yang jelas
Jaminan (X4)	Petugas mempunyai pengetahuan dan keterampilan yang baik selama bekerja. Obat yang dibeli terjamin kualitasnya. Obat yang diberikan sesuai dengan yang diminta.	1. Kredibilitas 2. Keamanan 3. Sopan santun
Empati (X5)	Petugas memberikan perhatian terhadap keluhan konsumen. Petugas memberikan pelayanan kepada semua konsumen tanpa memandang status sosial. Konsumen merasa nyaman selama menunggu obat.	1. Perhatian secara parsial 2. Memahami kebutuhan secara spesifik 3. Memiliki waktu pengoprasian pelayanan yang aman dan nyaman bagi pasien
Kepuasan pasien (Y)	Merupakan evaluasi purna dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil/lebih dari harapan pasien	1. Kesesuaian harapan 2. Minat pembelian ulang 3. Kesiediaan untuk merekomendasikan

3.6 Jalannya Penelitian

Prosedur kegiatan penelitian yang dilakukan meliputi beberapa tahapan yaitu:

3.6.1 Tahapan Persiapan

- a. Melakukan studi pustaka tentang penelitian yang akan dilakukan.
- b. Melakukan survei dan perijinan ke tempat penelitian..
- c. Melakukan penyusunan proposal.
- d. Melakukan seminar proposal.

3.6.2 Tahapan Pelaksanaan

- a. Melakukan penelitian dan membagikan kuisisioner.
- b. Peneliti menjelaskan cara pengisian kuisisioner kepada responden.
- c. Peneliti meminta kembali kuisisioner yang telah diisi responden.
- d. Peneliti memberikan skor pada item-item yang perlu diberi skor.

3.6.3 Tahap Akhir

- a. Melakukan pemeriksaan data yang telah dikumpulkan.
- b. Melakukan *scoring* dan *tabulasi* data kemudian menganalisis data dengan bantuan komputer.
- c. Mengolah data, dengan menggunakan bantuan program komputer.
- d. Melakukan analisis data.
- e. Menyimpulkan hasil penelitian dan membuat hasil.
- f. Mempertanggungjawabkan hasil penelitian.

3.7 Analisis Data

Analisis data pada penelitian ini menggunakan kuesioner langsung kepada responden, pengolahan data dilakukan dengan bantuan tabel distribusi frekuensi yang diuraikan dari jumlah pertanyaan dan metode penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah analisa data kuantitatif deskriptif yaitu berdasarkan skala likert dilakukan perhitungan skor tertinggi di bagi dengan skor maksimal dari masing-masing indikator. Kegiatan analisis data untuk menghitung kualitas pelayanan (variabel X) meliputi *Scoring* yaitu pemberian nilai berupa angka pada jawaban pertanyaan untuk memperoleh data kuantitatif dalam penelitian ini skor di berikan berdasarkan tingkatan jawaban yang diterima dari responden yaitu: Sangat Setuju skor 4, Setuju skor 3, Sangat Tidak Setuju skor 2, Tidak Setuju skor 1. *Tabulating* yaitu pengelompokan atas jawaban-jawaban dengan teratur dan teliti, kemudian di hitung dan dijumlahkan dalam bentuk tabel (Sugiyono, 2013)

Menurut Sugiyono (2013: 29) statistik deskriptif adalah statistik yang berfungsi untuk mendeskripsikan atau memberi gambaran terhadap objek yang diteliti melalui data sampel atau populasi sebagaimana adanya, tanpa melakukan analisis dan membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum. Pengukuran tingkat kepuasan pasien (varibel Y) dilakukan dengan cara menghitung persentase masing-masing indikator pertanyaan (*responsiveness, relibility, empathy, assurance, dan tangible*) menggunakan rumus Sugiyono,2010.

$$\% = \frac{\text{Jumlah skor perolehan}}{\text{Jumlah skor maksimal}} \times 100\%$$

Dalam penelitian sesuai dengan metode penelitian yang digunakan, untuk menghitung kualitas pelayanan (variabel X) dan kepuasan konsumen (variabel Y), yaitu dengan cara mendeskripsikan setiap indikator-indikator variabel tersebut dari hasil pengumpulan data yang didapat. Adapun cara untuk menghitung indikator dari setiap variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: Untuk setiap pernyataan, nilai skor terendah adalah 100 (seratus) dan yang tertinggi adalah sebesar 400 (empat ratus). Skor terendah didapat dari perkalian jumlah pernyataan (1 (satu) butir pernyataan) dengan skor jawaban terendah (yaitu = 1 (satu)), kemudian dikalikan dengan total responden (100 orang). Maka akan menghasilkan skor terendah sebesar: $1 \times 1 \times 100 = 100$ (seratus). Untuk skor tertinggi per pernyataan didapat dari perkalian jumlah pernyataan (1 butir pernyataan) dengan skor jawaban tertinggi (yaitu = 4), kemudian dikalikan dengan total responden (100 (seratus orang)). Maka akan menghasilkan skor tertinggi sebesar: $1 \times 4 \times 100 = 400$ (empat ratus). Dengan ketentuan sebagai berikut:

- a. Tingkat sikap sangat puas, apabila total skor 80 - 100%
- b. Tingkat sikap puas, apabila total skor 60 - <80%
- c. Tingkat sikap cukup puas, apabila total skor 40 - <60%
- d. Tingkat sikap kurang puas, apabila total skor 20 - <40%
- e. Tingkat sangat tidak puas, apabila total skor 0 - <20%

Analisis pengelolaan data yang diperoleh dengan menggunakan rumusan atau dengan aturan-aturan yang ada sesuai dengan pendekatan analisis yang dilakukan dengan tujuan menguji hipotesis dalam rangka penarikan kesimpulan.

Metode analisis yang digunakan yaitu analisis deskriptif dan regresi linear berganda (Sugiyono, 2013).

Menurut Suharyadi dan Purwanto (2004: 508) analisis regresi linier berganda digunakan untuk menganalisis besarnya hubungan dan pengaruh variabel independent yang jumlahnya dari dua. Nilai R yang baik adalah yang mendekati atau sama dengan 1, kisaran nilai R adalah 0 sampai dengan 1. Jika nilai R hampir atau sama dengan 1 maka diasumsikan bahwa hubungan yang terjadi dari kedua variabel semakin baik, dan sebaliknya jika nilai R mendekati 0 maka diasumsikan bahwa hubungan dari kedua variabel semakin lemah. Pedoman yang digunakan untuk memberikan interpretasi koefisien korelasi bisa dinyatakan pada tabel di bawah ini (Sugiyono, 2009)

Tabel 3. 2. Interpretasi Koefisien Korelasi

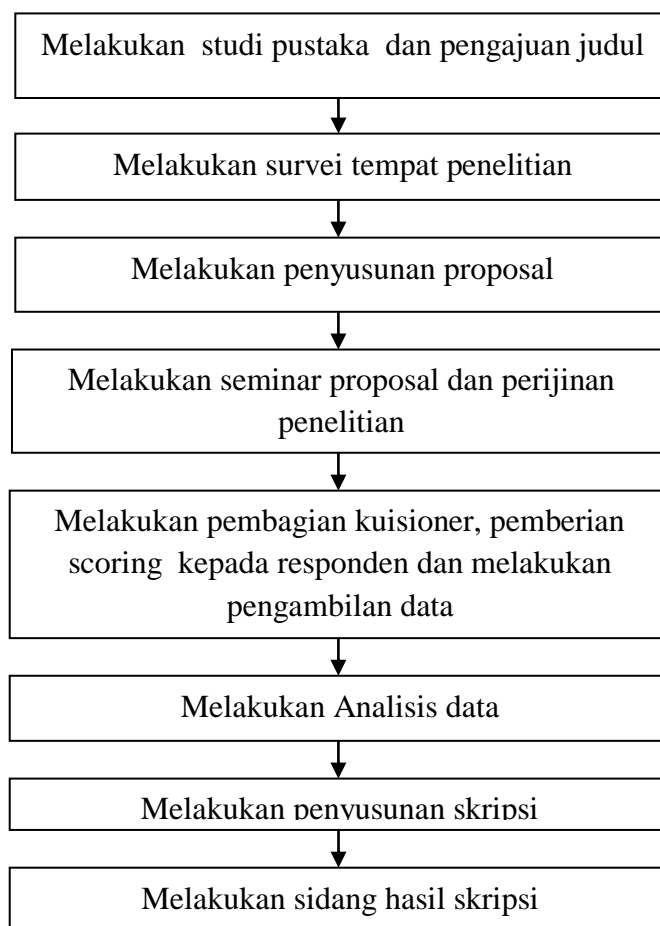
Interval koefisien	Tingkat hubungan
0,00 – 0,199	Sangat Rendah
0,00 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 - 1,00	Sangat kuat

(Sugiyono, 2009)

Koefisien determinasi (R^2) adalah suatu nilai yang menggambarkan seberapa besar perubahan atau variasi dari variabel dependent bisa dijelaskan oleh perubahan atau variasi dari variabel independent (Sugiyono, 2005: 144). Koefisien determinasi menunjukkan bahwa sebesar apa persentase dari variabel *dependent*. Nilai R^2 sama dengan 0 dapat diartikan bahwa tidak ada pengaruh sedikitpun terhadap variabel *dependent* atau variasi variabel *independent* yang digunakan tidak dapat menjelaskan dari variasi variabel *dependent*, sebaliknya jika nilai R^2 sama dengan 1 dapat diartikan persentase sumbangan pengaruh yang diberikan oleh variasi variabel *independent* kepada variabel *dependent* adalah sempurna atau

variasi variabel *independent* yang digunakan dapat menjelaskan secara 100% variasi variabel *dependent* (Priyanto, 2010).

3.8 Skema Jalannya Penelitian



Gambar 3. 1. Skema Jalannya Penelitian