

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian non-eksperimental secara deskriptif-analitik dengan pendekatan *cross sectional*, yaitu rancangan penelitian yang dilakukan dengan mengamati objek dan melakukan pengukuran variabel penelitian pada satu waktu (Sani, 2018).

B. Tempat Penelitian

1. Tempat Penelitian dilakukan di apotek daerah Banjardawa, Kecamatan Taman, Kabupaten Pemalang.
2. Waktu penelitian dilakukan sekitar bulan Juni-Juli 2021.

C. Instrumen Penelitian

Alat yang digunakan pada penelitian ini berupa kuesioner tertutup untuk mengetahui kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan atau pasien yang ditinjau dari 5 dimensi yaitu daya tanggap, kepastian, keandalan, empati dan bukti fisik. Kuesioner dilampirkan pada lampiran 1 halaman 59. Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini sudah dilakukan uji validitas dan realibilitas. Hasil uji validitas dan realibilitas dapat dilihat pada lampiran II halaman 67.

D. Definisi Operasional atau Variabel Penelitian

1. Variabel Penelitian

- a. Variabel bebas : kualitas pelayanan di apotek
- b. Variabel terikat : kepuasan pelanggan

2. Definisi Operasional

Tabel 3.1 definisi operasional

Variabel	Definisi\ Oprasional	Parameter	Alat Ukur	Skala Ukur	Skor
Sub Variabel Kualitas Pelayanan	pelayanan yang diberikan oleh tenaga kemarfasian ke konsumen agar konsumen merasa puas.	Pengukuran menurut parsuraman yang dikutip oleh Tjiptono (2011) dengan dimensi kualitas: 1. Reliabilitas (reliability) 2. Daya tanggap (responsiveness) 3. Jaminan (assurance) 4. Empati (empathy) 5. Bukti fisik/ bukti langsung (tangible)	Presentase tingkat kepuasan : 81-100 %= Sangat Puas 61-80 %= Puas 41- 60 %= Cukup Puas 21- 40 %= Tidak Puas 0-20 %= Sangat Tidak Puas (Sugiyono, 2012)	Ordinal	STS = 1 TS = 2 S = 3 SS = 4

Tabel III. 1 definisi operasional

<p>Sub Variabel</p> <p>Kepuasan Pelanggan</p>	<p>kepuasan yang didapatkan konsumen atas pelayanan yang sudah diberikan di apotek Desa Banjardawa meliputi : apotek Rajawali, apotek Banjardawa, dan apotek Ikra Farma.</p>	<p>Ungkapan perasaan puas atau tidak pelanggan terhadap kualitas pelayanan petugas yang diterimanya selama berobat meliputi:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Persepsi Reliabilitas 2. Persepsi Daya tanggap 3. Persepsi Jaminan 4. Persepsi Empati 5. Persepsi Bukti fisik/ bukti langsung 	<p>Presentase tingkat kepuasan :</p> <p>81-100 %= Sangat Puas</p> <p>61-80 %= Puas</p> <p>41- 60 %= Cukup Puas</p> <p>21- 40 %= Tidak Puas</p> <p>0-20 %= Sangat Tidak Puas</p> <p>(Sugiyono, 2012)</p>	<p>Ordinal</p>	<p>STP = 1</p> <p>TP = 2</p> <p>P = 3</p> <p>SP = 4</p>
---	--	---	---	----------------	---

E. Populasi dan Sampel

1. Populasi Penelitian

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang membeli obat di apotek Desa Banjardawa.

2. Sampel Penelitian

Penelitian ini terdiri dari 2 sampel, yaitu sampel apotek dan sampel pasien yang membeli obat di apotek.

a. Sampel Apotek

1) Jumlah Apotek

Sampel apotek dalam penelitian ini yaitu seluruh apotek yang ada di Desa Banjardawa.

2) Cara Pegambilan sampel

Cara pengambilan sampel apotek menggunakan metode sampel jenuh, yaitu semua anggota populasi digunakan sebagai sampel.

b. Sampel Pasien

1) Jumlah pasien

Jumlah sampel dihitung menggunakan rumus slovin :

$$n = \frac{N}{(1 + N \cdot d^2)}$$

Keterangan :

n= Jumlah sampel

N= Jumlah Populasi

d= Derajat kepercayaan 10%

$$n = \frac{N}{(1 + N \cdot d^2)}$$

$$n = \frac{4500}{(1 + 4500 \cdot (0,1)^2)}$$

$$n = \frac{4500}{(1 + 45)}$$

$$n = \frac{4500}{(46)}$$

$n = 97,8$ pasien disetarakan menjadi 99 pasien yang dijadikan sebagai sampel.

99 pasien kemudian dibagi sejumlah apotek yang dijadikan sampel

(3) sehingga didapatkan hasil 33 pasien per apotek.

2) Cara pengambilan sampel

Cara pengambilan sampel pasien menggunakan metode *purposive sampling*, dimana sampel atau subyek penelitian yang memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi.

3. Kriteia inklusi-ekslusi pasien

a. Kriteria Inklusi

- 1) Pelanggan yang membeli obat di apotek wilayah Desa Banjardawa
- 2) Pelanggan berumur > 16 tahun
- 3) Pelanggan bisa berkomunikasi dengan baik
- 4) Pelanggan bersedia mengisi kuesioner

b. Kriteria Eksklusi

- 1) Berusia < 16 tahun
- 2) Pelanggan tidak dapat berkomunikasi dengan baik

3) Pelanggan yang tidak bersedia mengisi kuesioner.

F. Metode Pengumpulan Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis data primer. Data primer diperoleh melalui kuesioner. Kuesioner yang digunakan adalah kuesioner tertutup. Pada penelitian ini peneliti menggunakan kuisioner yang mengacu pada penelitian orang lain yaitu pada Winanti (2020), yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Farmasi Pada Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di RS Bhayangkara Yogyakarta. Kuesioner yang digunakan dalam penelitian sudah dilakukan uji validitas dan reliabilitas oleh peneliti sebelumnya, untuk hasil uji validitas dan reliabilitas kualitas pelayanan yaitu uji validitas $r_{hitung} > r_{tabel}$ ($r_{hitung} > 0,361$), dan uji reliabilitas cronbach's Alpha yaitu 0,938, untuk hasil validitas kepuasan pelanggan yaitu $r_{hitung} > r_{tabel}$ ($r_{hitung} > 0,361$). dan uji reliabilitas kepuasan pelanggan cronbach's Alpha yaitu 0,929.

a. Prosedur Penelitian

1. Peneliti menjelaskan prosedur pelaksanaan kepada calon responden yang bersedia berpartisipasi diminta untuk menandatangani surat persetujuan pada kuesioner penelitian.
2. Responden yang bersedia mengisi lembar kuesioner diberi kesempatan untuk bertanya apabila ada pertanyaan yang tidak dipahami.
3. Selesai pengisian kuesioner, peneliti memeriksa kelengkapan data dan jika ada data yang kurang, dapat langsung dilengkapi.

4. Selanjutnya data yang telah terkumpul dianalisa.

G. Pengolahan Data dan Analisis Data

1. Pengolahan Data

Data yang diperoleh dari kuesioner kemudian diolah.

Langkah-langkah yang dilakukan yaitu :

- a. *Editing* : peneliti mengecek kelengkapan pengisian kuesioner oleh responden
- b. *Coding* : pengkodean jawaban responden dan memberikan skor yang sesuai dengan yang telah ditentukan pada setiap jawaban responden.

Nilai skor :

STS (Sangat Tidak Setuju) = 1 STS (sangat tidak puas) = 1

TS (Tidak Setuju) = 2 SP (Sangat Puas) = 2

S (Setuju) = 3 P (puas) = 3

SS (Sangat Setuju) = 4 SP (Sangat Puas) = 4

- c. *Tabulating* : memasukkan skor hasil jawaban responden kedalam tabel kemudian skor dijumlahkan sesuai dengann jumlah pertanyaan dalam kuesioner.
- d. *Clean* : memeriksa kembali skor-skor yang telah dimasukkan ke dalam tabel agar tidak terjadi kesalahan.

2. Analisis Data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan analisis univariat dan bivariat.

a. Analisis univariat

Setelah kuesioner terkumpul selanjutya dilakukan perhitungan meliputi kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan menggunakan spss vesi 22.

b. Analisis Bivariat

Analisis bivariat bertujuan untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di apotek Desa Banjardawa, Kabupaten Pematang, dimana dilakukan tabulasi silang antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien menggunakan spss versi 22 meggunakan uji *chi square*.

H. Jadwal Kegiatan

Tabel 3.2 jadwal kegiatan

No	Jenis Kegiatan	Bulan ke-						
		1	2	3	4	5	6	7
1	Penyusunan dan Ujian Proposal							
2	Persiapan Alat dan Bahan							
3	Pengurusan Surat Perizinan kepada Apoteker							
4.	Penelitian dan Pengamatan							
5.	Membuat Laporan Akhir							