

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis dan Rancangan Penelitian

3.1.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan desain penelitian *cross sectional* yaitu suatu penelitian yang mempelajari dinamika korelasi antara faktor-faktor resiko dan efek dengan cara observasi data sekaligus yang menggunakan kuesioner, artinya setiap subjek penelitian hanya di observasi sekali saja (Notoatmodjo, 2018). Penelitian ini untuk mengetahui korelasi kualitas pelayanan kefarmasian terhadap kepuasan pasien di Apotek Evita Farma Cikarang dan Apotek Central Farma Muara Banten. Hasil penelitian kemudian dilakukan olah data agar dapat menarik kesimpulan.

3.1.2 Tempat dan Waktu Penelitian

Tempat penelitian berlokasi di Apotek Evita Farma Cikarang dan Apotek Central Farma Muara Banten, penelitian ini dilaksanakan pada bulan Juni 2023 selama 1 bulan di Apotek Evita Farma Cikarang dan dilaksanakan pada bulan Juli 2023 selama 1 bulan di Apotek Central Farma Muara.

3.2 Populasi dan Sampel

3.2.1 Populasi Penelitian

Populasi adalah keseluruhan dari suatu variabel yang menyangkut masalah yang diteliti (Notoatmodjo, 2018). Populasi pada penelitian ini yaitu pasien yang berbelanja di Apotek Evita Farma Cikarang dan Apotek Central Farma Muara Banten.

3.2.2 Sampel Penelitian

Peneliti mengambil sampel dari pengunjung yang memperoleh pelayanan kefarmasian di Apotek Evita Farma Cikarang dan Apotek Central Farma

Muara Banten berupa pelayanan resep maupun pelayanan non-resep. Penelitian ini menggunakan rumus Slovin dalam penarikan sampel, karena jumlahnya harus *representative* agar hasil penelitian dapat digeneralisasikan dan perhitungannya pun tidak memerlukan tabel jumlah sampel, dilakukan dengan rumus dan perhitungan. Berikut rumus yang digunakan :

$$n = \frac{N}{[(1 + N \times (e)^2)]}$$

Keterangan:

n = Ukuran sampel/jumlah responden

N = Ukuran populasi

e = Margin of eror 5 % atau 0,05

$$n = \frac{100}{1 + 100(0,05)^2}$$

$$n = \frac{100}{1,25}$$

$$n = 80$$

Didapatkan jumlah sampel minimal sebanyak 80 responden.

3.3 Kriteria Inklusi

1. Pasien yang bersedia mengisi kuesioner
2. Pasien yang mendapatkan pelayanan kefarmasian di Apotek Evita Farma Cikarang dan Apotek Central Farma Muara Banten
3. Pasien yang belanja lebih dari satu kali
4. Pasien dengan umur <17 tahun, dikarenakan telah mampu menyajikan evaluasi secara objektif terhadap pelayanan kefarmasian yang diterima mereka.

3.4 Kriteria Eksklusi

1. Pengunjung yang bermula dari pegawai Apotek Evita Farma Cikarang dan Apotek Central Farma Muara Banten.
2. Pasien yang berusia > 60 tahun.

3.5 Teknik Sampling

Teknik ini memuat proses penyeleksi porsi suatu populasi sehingga populasi terwakilkan. Teknik ini diterapkan sebagai alternatif yang dialalui dalam mengambil sampel, agar diperoleh sampel yang benar-benar sesuai dengan keseluruhan subjek penelitian. Peneliti menerapkan teknik *purposive sampling* yakni melalui peninjauan tertentu. Alasan pemilihan sampel dengan teknik ini dikarenakan beberapa sampel tidak terpenuhi dalam kriteria yang ditetapkan peneliti. Sehingga sampel peneliti pilih memang sengaja ditetapkan atas dasar kriteria pilihan yang telah ditetapkan oleh peneliti (Notoadmodjo, 2018).

3.6 Bahan dan Alat yang digunakan

3.6.1 Bahan

Bahan yang digunakan untuk melaksanakan penelitian ini yaitu lembar kuesioner yang sudah telah di uji validitas dan reabilitas.

3.6.2 Alat

Pada penelitian ini yang diperlukan yaitu berupa alat tulis lengkap, *handphone* dan laptop.

3.7 Variabel Penelitian

3.7.1 Identifikasi Variabel

Variabel merupakan semua hal yang memiliki bentuk apa saja yang dapat ditentukan peneliti untuk dipahami, agar didapatkan informasi terkait penelitian yang sedang dilakukan dan untuk selanjutnya dapat ditarik kesimpulan informasi mengenai hasil penelitiannya (Sugiyono, 2016).

3.7.2 Variabel Bebas

Sugiyono (2016) mengatakan variabel yang memberikan pengaruh ataupun menjadi pokok munculnya variabel terikat ialah variabel bebas. Peneliti mengambil kualitas pelayanan di apotek sebagai variabel bebasnya.

3.7.3 Variabel Terikat

Sugiyono (2016) mengatakan variabel yang menjadi akibat terdapatnya variabel bebas ialah variabel terikat. Variabel terikat pada penelitian ini adalah identifikasi mengenai kepuasan pasien.

Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel Kualitas Pelayanan

Variabel Kualitas Pelayanan	Definisi Variabel	Alat Ukur
<i>Tangible</i> (Bukti Langsung)	Pasien yang secara langsung merasakan penampilan fasilitas fisik di apotek	Kuesioner
<i>Reliability</i> (Keandalan)	Kapabilitas petugas apotek dalam menyediakan pelayanan kefarmasian.	Kuesioner
<i>Responsiveness</i> (Daya tanggap)	Petugas apotek memiliki kemampuan untuk cepat tanggap membantu pasien dalam menyediakan pelayanan kefarmasian.	Kuesioner
<i>Emphaty</i> (Empati)	Kemampuan petugas farmasi dalam membangun hubungan baik dan memberikan perhatian serta memahami kebutuhan pasien.	Kuesioner
<i>Assurance</i> (Jaminan)	Petugas apotek memiliki kemampuan untuk menyediakan jaminan kepada pasien atas pelayanan kefarmasian.	Kuesioner

Tabel 3. 2 Definisi Operasional Variabel Kepuasan Pasien

Variabel Kepuasan Pasien	Definisi Variabel	Alat Ukur
Kualitas produk	Skor dari skala 1 hingga 5 berdasarkan penilaian pasien terhadap kualitas fisik dan kegunaan obat yang diberikan.	Kuesioner
Persepsi harga	Skor dari skala 1 hingga 5 berdasarkan pandangan pasien tentang sejauh mana harga obat di apotek dianggap wajar dan terjangkau.	Kuesioner
Kualitas layanan	Skor dari skala 1 hingga 5 berdasarkan persepsi pasien tentang sejauh mana petugas apotek bersikap ramah dan membantu.	Kuesioner
Emosional	Persentase pasien yang merasa bahwa apotek memberikan lingkungan yang aman secara emosional dan nyaman bagi pasien.	Kuesioner
Biaya tambahan	Persentase pasien yang menyatakan kepuasan terhadap biaya tambahan yang dikenakan oleh apotek, seperti biaya pengantaran atau biaya administrasi.	Kuesioner

3.8 Instrumen Penelitian

Selama penelitian, peneliti memilih dan menggunakan instrumen pengumpulan data untuk membuat pengumpulan data menjadi mudah dan sistematis (Notoadmojo, 2018). Instrumen atau alat penelitian yang digunakan dalam penelitian adalah Kuesioner. Perolehan data atau informasi

oleh peneliti meliputi data primer yang didapati peneliti melalui kuesioner yang berisi tanggapan pasien. Sebelum responden menerima kuesioner, terlebih dahulu dilakukan pengujian dengan menyebarkan kuesioner kepada 20 orang responden lalu hasilnya dilakukan pengujian reliabilitas dan validitas.

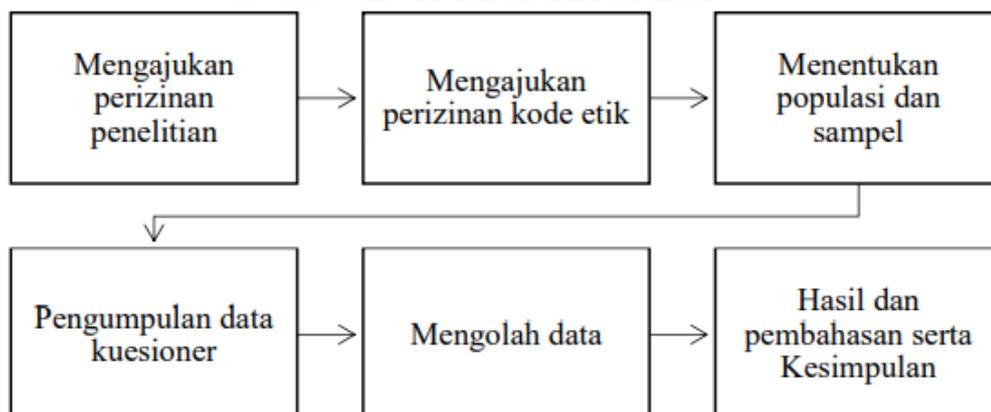
1. Uji Validitas

Pengujian ini mengaplikasikan program SPSS. Sebuah kuesioner dianggap *valid* bila pertanyaannya dapat mengukur apa yang dimaksudkan untuk diukur. Satu per satu item yang memiliki r hitung $>$ r tabel berarti *valid*. Distribusi pada nilai $N=30$ dengan signifikansi r tabel 5% adalah 0,361 (Hulu Trismajaya Victor, 2019).

2. Uji Reabilitas

Perolehan *reliability statistic* ditinjau dari skor *Cronbach's Alpha*, tingkat reliabilitas (kuesioner) yang tinggi dan hasilnya dapat dipercaya bila r lebih kecil dari skor *Cronbach's Alpha*. Nilai 0,70 (minimum) adalah tingkat keandalan *Cronbach's Alpha*. (Hulu Trismajaya Victor, 2019).

3.9 Prosedur Penelitian



Gambar 3. 1 Prosedur Penelitian

3.10 Analisis Data

1. Scoring skala likert

Data yang diperoleh berupa skor dan hasil pengisian lembar kuesioner, analisa dilakukan setelah data terkumpul dan dikelompokkan sesuai

dengan karakteristik masing-masing. Didapatkan profil atau gambaran distribusi responden untuk mendiskripsikan variabel digunakan distribusi frekuensi dan persentase.

Tabel 3. 3 Scoring Skala Likert

Kualitas Pelayanan	Kepuasan Konsumen	Bobot Jawaban
Tidak Baik	Tidak Puas	0-20%
Kurang Baik	Kurang Puas	21-40%
Cukup Baik	Cukup Puas	41-60%
Baik	Puas	61-80%
Sangat Baik	Sangat Puas	81-100%

Tabel 3. 4 Skala Penilaian

Kualitas Pelayanan	Kepuasan Konsumen	Bobot Jawaban
Tidak Baik	Tidak Puas	1
Kurang Baik	Kurang Puas	2
Cukup Baik	Cukup Puas	3
Baik	Puas	4
Sangat Baik	Sangat Puas	5

Sugiyono (2010) menyatakan, perhitungan total keseluruhan responden yang memilih dengan skor jawaban dilakukan untuk menetapkan *scoring* skala likert. Rumusnya yaitu:

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

Skor maksimal dihitung dengan rumus:

$$\text{Skor Maksimal} = \text{Skor tertinggi likert} \times \text{jumlah responden}$$

Perhitungan:

$$\begin{aligned}\text{Skor Maksimal} &= \text{Skor tertinggi likert} \times \text{jumlah responden} \\ &= 5 \times \text{jumlah responden}\end{aligned}$$

2. Uji korelasi

Menentukan keeratan hubungan atau korelasi antara variabel kualitas pelayanan (x) dengan variabel kepuasan pasien (y), menggunakan tabel interpretasi Indeks Koefisien *Product Moment* sebagai berikut: Setelah koefisien korelasi (r_{xy}) yang telah diketahui maka langkah selanjutnya yaitu melakukan uji hipotesis. Pengujian hipotesis dilakukan agar dapat diketahui apakah hipotesis yang diajukan dapat diterima atau ditolak untuk mengetahui hal tersebut teknik yang digunakan dalam peneliti ini adalah dengan menggunakan test signifikan yaitu: membandingkan indeks korelasi antara “r tabel” dengan r hitung, memperoleh r tabel maka dilakukan langkah berikut ini:

df = degree of freedom (derajat kebebasan)

N = jumlah sampel

nr = banyaknya variabel yang dikorelasikan ($nr - 2$)

