

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Jenis dan Rancangan Penelitian

Penelitian ini ialah penelitian deskriptif analitik yang sifatnya observasional. Observasional berarti pengumpulan data dilaksanakan dengan cara pengamatan secara langsung ketempat penelitian dengan melaksanakan penyebaran kuesioner yang telah di uji validitas dan reabilitas untuk dapat mengukur kualitas pelayanan kefarmasian pada pelayanan obat tanpa resep oleh pegawai apotek. Hasil penelitian kemudian dilaksanakan olah data agar dapat menarik kesimpulan (Notoatmodjo, 2018).

3.2. Alat yang digunakan

Alat yang dipergunakan didalam penelitian saat ini ialah instrumen berbentuk kuesioner sebagai alat pengumpulan data dan alat uji instrumentasi berupa *statistical program for social science* (SPSS) versi 26, sebagai alat untuk mengolah data yang sudah didapatkan melalui kuesioner.

3.3. Tempat dan Waktu Penelitian

1. Tempat penelitian

Penelitian dilaksanakan di apotek BUMN yakni apotek Kimia Farma Dewi Sartika dan apotek Non BUMN yakni apotek Dermayu yang berada di Wilayah Kabupaten Karawang.

2. Waktu Penelitian

Penelitian dilaksanakan pada bulan Desember hingga bulan Februari 2022.

3.4. Populasi dan Sampel

Penelitian ini menerapkan teknik *purposive sampling*, dimana responden yang didapatkan berdasarkan kriteria. *purposive sampling* ialah teknik pengambilan data menerapkan suatu pertimbangan (Sugiyono, 2016).

1. Populasi

Populasi didalam penelitian saat ini ialah seluruh konsumen dari Apotek BUMN Kimia Farma Dewi Sartika dan Non BUMN Apotek Dermayu yang berada di Karawang Kota.

2. Sampel

Sampel didalam penelitian saat ini ialah konsumen dengan pembelian obat tanpa resep di Apotek BUMN Kimia Farma Dewi Sartika dan Non BUMN Apotek Dermayu yang dihitung berdasarkan rumus *Cochran*.

3. Besar Sampel

Besar sampel yang dibutuhkan dihitung menerapkan rumus yang dikemukakan oleh *Cochran* untuk mengetahui jumlah sampel dari populasi yang tidak diketahui. Berikut rumus yang dimanfaatkan (Siregar, 2013) :

$$n = \frac{z^2 pq}{e^2}$$

Keterangan :

n = jumlah sampel yang diperlukan

z = harga didalam kurve normal untuk simpangan 5%, dengan nilai 1,96

p = peluang benar 50% = 0,5

q = peluang salah 50% = 0,5

e = tingkat kesalahan sampel (*sampling error*) = 10% dengan taraf kepercayaan 90%

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

$$n = 96,04$$

Dengan menetapkan z = 1,96 : p = 0,5 dan e = 0,1 didapatkan jumlah sampel minimal sebanyak 96 responden dan dibulatkan menjadi 100 responden, pembulatan ini dilaksanakan untuk mengantisipasi adanya sampel yang *drop out* atau tidak memenuhi kriteria.

4. Kriteria Inklusi :

- Konsumen yang diberikan pelayanan oleh tenaga teknis kefarmasian dan Apoteker.

- Konsumen yang dapat berkomunikasi dengan Bahasa Indonesia
- Konsumen dengan pembelian obat tanpa resep
- Konsumen yang berkunjung ke Apotek minimal dua kali atau lebih
- Konsumen yang dapat membaca dan menulis
- Konsumen berusia minimal 21 tahun

5. Kriteria Eksklusi :

- Konsumen yang tidak bersedia menjadi responden
- Responden yang tidak menjawab semua pertanyaan yang terdapat pada kuesioner.

3.5. Variabel Penelitian

3.5.1. Variable Independent (Variabel bebas)

Variabel bebas ialah variabel yang memberikan pengaruh ataupun menjadi sebab munculnya variabel terikat (Sugiyono, 2016). Pada penelitian saat ini yang menjadi variabel bebas yakni kualitas pelayanan obat tanpa resep.

3.5.2. Variable Dependent (Variabel terikat)

Variabel terikat ialah variabel yang menjadi akibat terdapatnya variabel terikat (Sugiyono, 2016). Didalam penelitian saat ini yang menjadi variabel terikat ialah kepuasan konsumen.

3.5.3. Definisi Operasional variabel

Definisi operasional ialah petunjuk bagaimana sebuah variabel diukur, dengan memahami definisi operasional pada sebuah penelitian. Definisi operasional pada penelitian saat ini ialah kualitas pelayanan yang meliputi :

1. Bukti fisik atau sarana fisik (*tangibles*) ialah fasilitas fisik berupa peralatan dan penampilan dari pegawai.
2. Keandalan (*reliability*) ialah kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, secara akurat dan memuaskan.
3. Daya tanggap (*responsiveness*) ialah kesediaan untuk dapat membantu konsumen dan menyediakan layanan yang dijanjikan.

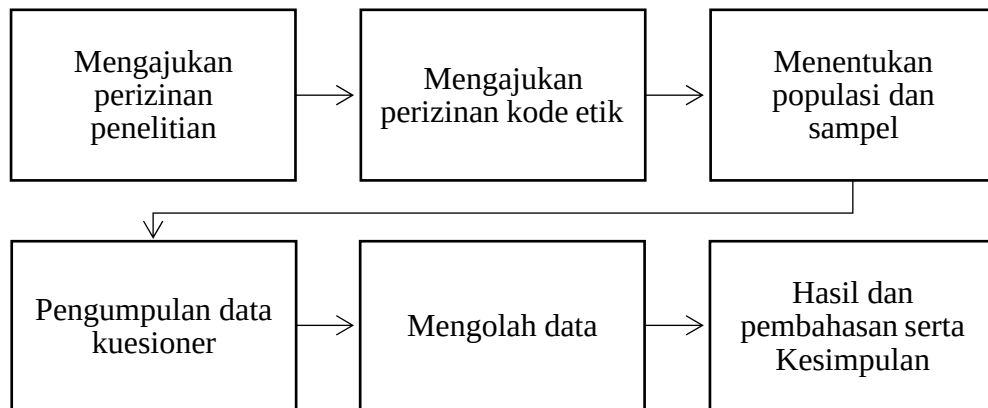
4. Empati (*emphaty*) meliputi kemudahan didalam melaksanakan hubungan, komunikasi yang baik, perduli, memberi perhatian pribadi bagi konsumen dan memahami kebutuhan konsumen.
5. Jaminan atau keyakinan (*assurance*) ialah pengetahuan dan perilaku pegawai serta kemampuan untuk menginspirasi kepercayaan dan keyakinan.

Tabel 3.1 Tabel Definisi Operasional

Variabel Independen (variabel bebas)	Alat Ukur	Cara Pengukuran	Hasil Pengukuran	Skala
Sarana fisik	Kuesioner dengan 5 pertanyaan	Menghitung skor menggunakan kuesioner	Kriteria interpretasi skor berdasarkan rumus interval skala Likert Kualitas pelayanan : 0% - 20% Tidak baik 21% - 40% Kurang baik 41% - 60% Cukup baik 61% - 80% Baik 81% - 100% Sangat baik Kepuasan Konsumen : 0% - 20% Tidak puas 21% - 40% Kurang puas 41% - 60% Cukup puas 61% - 80% Puas 81% - 100% Sangat puas	Ordinal
Kehandalan	Kuesioner dengan 5 pertanyaan	Menghitung skor menggunakan kuesioner	Kriteria interpretasi skor berdasarkan rumus interval skala Likert Kualitas pelayanan : 0% - 20% Tidak baik 21% - 40% Kurang baik 41% - 60% Cukup baik 61% - 80% Baik 81% - 100% Sangat baik Kepuasan Konsumen : 0% - 20% Tidak puas 21% - 40% Kurang puas 41% - 60% Cukup puas 61% - 80% Puas 81% - 100% Sangat puas	
Ketangga pan	Kuesioner dengan 3 pertanyaan	Menghitung skor menggunakan kuesioner	Kriteria interpretasi skor berdasarkan rumus interval skala Likert Kualitas pelayanan :	

			0% - 20% Tidak baik 21% - 40% Kurang baik 41% - 60% Cukup baik 61% - 80% Baik 81% - 100% Sangat baik Kepuasan Konsumen : 0% - 20% Tidak puas 21% - 40% Kurang puas 41% - 60% Cukup puas 61% - 80% Puas 81% - 100% Sangat puas
Jaminan	Kuesioner dengan 3 pertanyaan	Menghitung skor menggunakan kuesioner	Kriteria interpretasi skor berdasarkan rumus interval skala Likert Kualitas pelayanan : 0% - 20% Tidak baik 21% - 40% Kurang baik 41% - 60% Cukup baik 61% - 80% Baik 81% - 100% Sangat baik Kepuasan Konsumen : 0% - 20% Tidak puas 21% - 40% Kurang puas 41% - 60% Cukup puas 61% - 80% Puas 81% - 100% Sangat puas
Empati	Kuesioner dengan 3 pertanyaan	Menghitung skor menggunakan kuesioner	Kriteria interpretasi skor berdasarkan rumus interval skala Likert Kualitas pelayanan : 0% - 20% Tidak baik 21% - 40% Kurang baik 41% - 60% Cukup baik 61% - 80% Baik 81% - 100% Sangat baik Kepuasan Konsumen : 0% - 20% Tidak puas 21% - 40% Kurang puas 41% - 60% Cukup puas 61% - 80% Puas 81% - 100% Sangat puas

3.6. Prosedur Penelitian



Gambar 3.6. Bagan Prosedur Penelitian

3.7. Analisis Data

Analisis data pada penelitian saat ini ialah analisis tingkat kepuasan konsumen dengan melaksanakan perbandingan sudut pandang harapan konsumen dengan kinerja pelayanan pada Apotek BUMN Kimia Farma Dewi Sartika dan Non BUMN Apotek Dermayu. Setelah data terkumpul, kemudian data dikelompokkan sesuai dengan subvariabel yang diteliti.

Analisis pada penelitian saat ini data yang telah diperoleh diolah dan dianalisis, aktivitas analisis data meliputi :

3.7.1. Pengolahan Data

1. Editing

Ialah aktivitas untuk melaksanakan pengecekan isi kuesioner, apakah kuesioner diisi dengan lengkap dan jelas oleh responden.

2. Scoring

Ialah pemberian nilai angka pada jawaban pertanyaan untuk memperoleh data kuantitatif. Pada penelitian saat ini urutan pemberian nilai berdasarkan tingkat jawaban yang diperoleh dari responden, yakni :

Tabel 3.2 Tabel Skala Penilaian Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Obat Tanpa Resep

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

Perhitungan menggunakan Skala Likert dengan rumus perhitungan :

Rumus : $T \times P_n$

T = Total jumlah responden yang memilih

P_n = Bobot jawaban atau pilihan angka skor likert

Contoh :

Responden yang menjawab sangat baik 8 responden, sangat baik memiliki bobot jawaban 5, maka $8 \times 5 = 40$ merupakan skor perhitungan. Begitupun untuk jawaban yang lainnya menggunakan rumus yang sama, hanya berbeda di besaran bobot jawabannya saja.

Tabel 3.3 Tabel Daftar Pertanyaan Kuesioner Berdasarkan Dimensi Servqual

Dimensi Servqual	Pertanyaan
<i>Tangible</i> (sarana fisik)	- Apotek terlihat bersih dan rapih
	- Penataan bagian luar dan bagian didalam ruangan tertata dengan baik
	- Lokasi Apotek strategis dan terdapat papan nama Apotek
	- Merasa nyaman saat menunggu obat disiapkan
	- Pegawai Apotek berpakaian bersih dan rapih
<i>Reliability</i> (Kehandalan)	- Melayani pembelian obat dengan cepat
	- Obat yang tersedia di Apotek lengkap
	- Obat yang dijual mempunyai harga yang normal
	- Pegawai selalu siap melayani konsumen

	- Pegawai melayani dengan ramah
	- Pegawai cepat tanggap terhadap keluhan konsumen
<i>Responsiveness</i> (ketanggapan)	- Pegawai mampu memberi penyelesaian terhadap keluhan konsumen
	- Konsumen mendapat informasi yang jelas dan mudah dimengerti tentang obat yang dibeli
<i>Assurance</i> (Jaminan)	- Pegawai mempunyai pengetahuan dan keterampilan
	- Obat yang diberikan sesuai dengan yang diminta
	- Obat yang dibeli terjamin kualitasnya
<i>Empathy</i> (Empati)	- Pegawai memberikan perhatian terhadap konsumen
	- Petugas memberikan pelayanan kepada konsumen tanpa memandang status sosial
	- Terjadinya komunikasi yang baik antara pegawai dengan konsumen

3. Tabulating ialah pengumpulan data atas jawaban-jawaban dengan teliti dan teratur, kemudian dihitung dan dijumlahkan dan disajikan didalam bentuk tabel. Pengukuran tingkat kepuasan konsumen dilaksanakan dengan cara menghitung nilai rata-rata dari masing-masing indikator pertanyaan dengan menggunakan rumus (Supranto, 2016).

Rata-rata penilaian responden :

$$\bar{x} = \frac{\sum Xi}{n}$$

Rata-rata harapan responden :

$$\bar{y} = \frac{\sum Yi}{n}$$

Keterangan :

X_i : skor penilaian kenyataan

