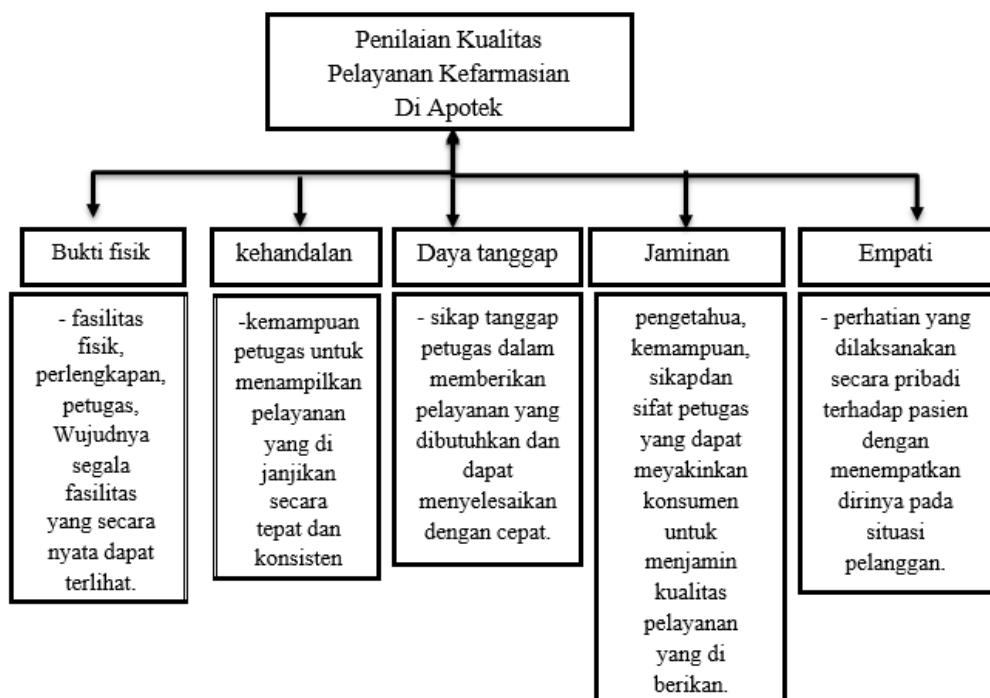


BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Kerangka Konsep



Keterangan :



: Variable yang diteliti



: Alur berjalananya variable yang diteliti

Gambar 3. 1. Kerangka Konsep

3.2. Desain Penelitian

Penelitian yang dilakukan merupakan penelitian deskriptif analitis, yang meliputi penyebaran kuesioner kepada partisipan penelitian. Terdapat tiga bagian yang menyusun rancangan penelitian ini. Tahap pertama adalah tahap persiapan, yang meliputi penentuan lokasi penelitian, demografi dan sampel yang akan digunakan dalam penelitian, serta penyusunan daftar pertanyaan dengan menggunakan kuesioner. Kedua, tahap kegiatan yang meliputi pelaksanaan kegiatan, yaitu kegiatan pengumpulan data dan penyebaran survei. Tahap ketiga dan terakhir adalah analisis data, penarikan kesimpulan, dan penyajian hasil penelitian.

3.3. Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini akan dilakukan pada bulan Juli 2023. Penelitian ini dilakukan di Apotek Lentera Farma di Kabupaten Karawang.

3.4. Populasi dan Sampel

3.4.1. Populasi

Populasi penelitian adalah konsumen yang datang ke Apotek.

3.4.2. Sampel

Sesuai dengan kriteria inklusi, sampel untuk penelitian ini terdiri dari pelanggan yang membeli obat dari apotek. Penelitian ini menggunakan sampel Non-Probabilitas sebagai metodologi sampel, dan Purposive Sampling adalah metode pengambilan sampel yang digunakan pada metode pengambilan sampel. Untuk tujuan penelitian ini, berikut ini adalah kriteria inklusi dan eksklusi:

a. Kriteria Inklusi

1. Konsumen berumur 17-55 tahun
2. Konsumen bisa berkomunikasi, membaca, dan menulis dengan baik.
3. Konsumen yang bersedia menjadi responden penelitian.

b. Kriteria Ekslusi

1. Konsumen tidak bersedia menjadi responden
2. Responden yang tidak menjawab semua pertanyaan kuisioner
3. Konsumen yang tidak mendapatkan obat yang ingin dibeli / dibutuhkan
4. Konsumen yang sama

3.5. Teknik Sampling

Dalam penelitian ini, penentuan besar sampel didasarkan pada pandangan Arikunto, yaitu sebagai berikut: untuk menentukan besar sampel, apabila jumlah subjek kurang dari seratus, sebaiknya digunakan semua subjek agar tujuan penelitian bersifat populasi tercapai. Selain itu, apabila jumlah subjek sangat banyak, dapat diambil 10-15 persen, 20-25 persen, atau bahkan lebih.

Pengambilan sampel dilakukan dengan cara purposive sampling dan responden dipilih berdasarkan kriteria yang telah ditentukan. Pada tahap ini, responden diberikan pertanyaan tentang kesediaan atau tidaknya mereka untuk berpartisipasi dalam penelitian ini sebagai responden. Untuk mengetahui besarnya jumlah sampel yang dapat diambil, digunakan rumus yang digunakan Sugiono dalam penelitiannya Suwarni (2019).

Rumus :

$$n = \frac{N}{N.d^2 + 1}$$

Keterangan :

n : Jumlah sampel

N : Jumlah Populasi

(d)² : taraf kesalahan atau presesi 10%

Jumlah konsumen perhari : 30

30 x 30 hari kerja = 900 konsumen / bulan

$$n = \frac{900}{900 .(0.1)^2 + 1}$$

$$= \frac{900}{9+1}$$

= 90 orang, dibulatkan 100 untuk mempermudah perhitungan

3.6. Instrumen Penelitian

Alat penelitian yang digunakan dalam studi ini adalah kuesioner. Kuesioner ini dibagi menjadi dua bagian sebagai berikut:

- a. Bagian pertama dari kuesioner terdiri dari pertanyaan yang berkaitan dengan sosio-demografi. Pertanyaan-pertanyaan ini mencakup beberapa subjek, termasuk usia, jenis kelamin, pekerjaan, frekuensi kunjungan, dan kategori barang yang dibeli.
- b. Bagian kedua dari kuesioner terdiri dari pertanyaan yang bertujuan untuk mengevaluasi kepuasan pasien terhadap layanan farmasi yang

diberikan oleh staf di Apotek Lentera Farma. Sebelum mendistribusikan kuesioner kepada responden, sangat penting untuk mendapatkan persetujuan mereka dengan meminta tanda tangan mereka pada dokumen yang berjudul "Informed Consent." Kuesioner yang digunakan telah melalui metode pengujian dan validasi untuk memastikan keandalan dan validitasnya.

3.7. Definisi dan Batasan Operasional

Berikut adalah definisi operasional yang telah dipanjangkan dan diperjelas:

1. **Apotek:** Merupakan fasilitas pelayanan kefarmasian yang berfungsi sebagai tempat praktik profesi apoteker, di mana aktivitas kefarmasian dilakukan secara langsung kepada masyarakat. Apotek berperan dalam menyediakan obat-obatan dan layanan farmasi lainnya. Dalam penelitian ini, apotek yang dimaksud adalah apotek yang berada di wilayah Kabupaten Karawang dan menjadi lokasi kunjungan responden selama penelitian berlangsung.
2. **Kepuasan:** Merujuk pada perasaan atau evaluasi subjektif yang dirasakan oleh konsumen setelah menerima layanan di apotek. Kepuasan dapat berbentuk perasaan senang atau kecewa, tergantung pada seberapa baik kinerja atau layanan yang diterima dibandingkan dengan ekspektasi yang diharapkan sebelumnya. Apabila pelayanan farmasi memenuhi atau bahkan melebihi harapan pasien, maka akan timbul rasa puas, sebaliknya apabila tidak memenuhi harapan, rasa kecewa yang akan muncul.
3. **Konsumen:** Individu atau sekelompok orang yang memanfaatkan layanan farmasi yang diberikan oleh apotek. Dalam penelitian ini, konsumen yang

dimaksud adalah mereka yang mengunjungi apotek dalam rentang waktu Maret hingga April 2023, baik untuk membeli obat, meminta konsultasi, atau menerima layanan kefarmasian lainnya.

4. **Kehandalan (*reliability*)**: Dimensi kualitas pelayanan yang mengukur sejauh mana petugas kefarmasian mampu memberikan pelayanan yang konsisten, tepat, dan dapat diandalkan. Kehandalan ini mencakup kemampuan petugas farmasi dalam melayani setiap pasien sesuai dengan standar operasional dan prosedur yang berlaku, serta memastikan bahwa semua layanan dilakukan dengan akurat dan tanpa kesalahan.
5. **Ketanggapan (*responsiveness*)**: Merupakan aspek pelayanan yang menilai kemampuan tenaga kefarmasian dalam merespon kebutuhan pasien secara cepat dan efektif. Ini mencakup kesigapan petugas dalam memberikan bantuan, menjawab pertanyaan, dan menyelesaikan permintaan pasien dalam waktu yang cepat, sehingga pasien merasa diperhatikan dan dilayani dengan baik.
6. **Jaminan (*assurance*)**: Dimensi ini berhubungan dengan kemampuan tenaga kefarmasian dalam memberikan rasa aman dan percaya kepada pasien. Jaminan mencakup aspek-aspek seperti kompetensi, pengetahuan, dan profesionalisme petugas farmasi dalam memberikan pelayanan. Ketika pasien merasa bahwa mereka dilayani oleh petugas yang kompeten dan tepercaya, maka jaminan ini akan memperkuat kepercayaan pasien terhadap apotek.

7. **Empati (*empathy*):** Mengacu pada kesediaan petugas farmasi untuk memberikan perhatian khusus dan menunjukkan kepedulian yang tulus terhadap setiap pasien. Petugas diharapkan mampu memahami kebutuhan dan kekhawatiran pasien secara personal, serta memberikan layanan yang penuh perhatian, sehingga pasien merasa dihargai dan diperhatikan dalam proses penerimaan layanan.
8. **Berwujud (*tangibility*):** Menyangkut segala bentuk fasilitas fisik, peralatan, perlengkapan, dan sarana komunikasi yang mendukung pelaksanaan pelayanan farmasi di apotek. Fasilitas yang memadai, seperti ruangan yang bersih, rapi, dan nyaman, serta peralatan medis yang lengkap dan mutakhir, akan memberikan kesan positif kepada pasien serta mendukung tercapainya pelayanan yang optimal.

3.8. Jenis dan Teknik Pengumpulan Data

- #### 3.8.1. Jenis Data
- Sumber data dalam penelitian ini yaitu data primer yang diperoleh secara langsung dari responden melalui pengisian kuisioner oleh responden.

3.8.2. Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei, yaitu pendekatan pengumpulan data primer yang memerlukan interaksi antara peneliti dan responden. Pendekatan kuesioner digunakan sebagai alat pengumpulan data dalam survei (Indriantoro,

Supomo 2002).

Teknik kuesioner adalah metode pengumpulan data yang bertujuan untuk mendapatkan tanggapan atas serangkaian pertanyaan. Kuesioner ini digunakan untuk menilai kualitas layanan kefarmasian. Tujuan dari penyebaran kuesioner ini adalah untuk mengumpulkan informasi yang relevan mengenai data responden, bukti fisik, keandalan, jaminan, ketangggapan, dan empati, dengan menggunakan metode SERVQUAL (Umar 2003).

1. **Observasi**, dalam metode ilmiah, umumnya dipahami sebagai pengamatan dan dokumentasi sistematis terhadap peristiwa yang diteliti. Dalam konteks umum, observasi mencakup observasi langsung dan tidak langsung, di mana observasi tidak langsung meliputi survei dan ujian. Peneliti menilai kepuasan pasien terkait layanan kefarmasian di Apotek di Kabupaten Karawang.
2. **Kuesioner** akan disebarluaskan, terdiri dari berbagai pertanyaan yang ditujukan kepada masyarakat atau pasien di Puskesmas, dalam format kertas, untuk menilai tingkat kepuasan pasien terhadap layanan kefarmasian di Apotek di wilayah Kabupaten Karawang.
3. **Dokumentasi**, yaitu pengumpulan data terkait subjek yang diteliti dan objek studi.

3.9. Prosedur Penelitian

1. Peneliti melakukan perizinan dan survei ke Apotek Lentera Farma.
2. Peneliti melakukan skrining untuk memilih sampel yang sesuai dengan kriteria yang telah ditetapkan dalam penelitian bedasarkan hasil *survey* yang telah didapatkan
3. Pengumpulan data untuk pelaksanaan analisis data penelitian.
 - a. Penelitian meminta kesediaan konsumen untuk bersedia menjadi responden.
4. Pembuatan laporan hasil penelitian dan pembahasan.

3.10. Pengolahan Data

Setelah data hasil respon kuesioner terkumpul, data akan diolah secara manual dan dengan menggunakan laptop menggunakan program SPSS versi 26.

3.11. Analisis Data

Analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah CSI (Customer Satisfaction Indeks). Analisis data ini terdiri dari 4 tahap yaitu:

- Menentukan *Mean Importance Score* (MIS) dan *Mean Satisfaction Score* (MSS) Nilai ini berasal dari rata-rata kepentingan (*importance*) tiap atribut dan rata-rata kepuasan (*satisfaction*) tiap atribut.

$$MIS = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n} \quad MSS = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n}$$

Keterangan:

n = Jumlah Pelanggan (Responden)

Y_i = Nilai Kepentingan Atribut Y ke i

X_i = Nilai Kepuasan Atribut X ke i

- Menghitung *Weight Factors* (WF), merupakan persentase nilai *Mean Importance Score* (MIS) per atribut terhadap *Mean Importance Score* (MIS) seluruh atribut.

Keterangan:

MIS_i = *Mean Importance Score*

P = Jumlah Atribut

i = Atribut ke-i

- Menghitung *Weight Score* (WS), merupakan perkalian antara *Weight Factors* (WF) dengan rata-rata tingkat kepuasan (*Mean Satisfaction Score*/MSS).

Rumus :

$$WS_i = WF_i \times MSS_i$$

- Menghitung *Customer Satisfaction Index* (CSI)

Rumus :

$$\Sigma_{i=1}^P WS_i$$

Dari hasil perhitungan yang didapat, tingkat kepuasan konsumen dapat dikategorikan ke dalam bentuk persentase

Tabel 3. 1. Persentase Tingkat Kepuasan Konsumen

Kategori	Persentase
Sangat Tidak Puas	25 % - 43,75%
Tidak Puas	43,76 % - 62,50 %
Puas	62,51 % - 81,25 %
Sangat Puas	81,26 % - 100 %

Dari hasil perhitungan yang didapat, berikut skala penilaian kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan kefarmasian

Tabel 3. 2. skala penilaian kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan kefarmasian

Harapan	Kinerja	Bobot Jawaban
Tidak Penting	Tidak Baik	1
Kurang Penting	Kurang Baik	2
Cukup Penting	Cukup Baik	3
Penting	Baik	4
Sangat Penting	Sangat Baik	5

Tabel 3.2 berfungsi sebagai skala penilaian yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan kefarmasian. Setiap tingkat penilaian dalam tabel ini diberi bobot numerik (1-5), dengan harapan dan kinerja yang dinilai dari "Tidak Penting" hingga "Sangat Penting" dan "Tidak Baik" hingga "Sangat Baik".

Tabel 3.1 mengkategorikan hasil dari penilaian tersebut dalam bentuk persentase untuk menunjukkan tingkat kepuasan konsumen. Hubungannya, data yang diperoleh dari tabel 3.2 akan dihitung dan kemudian dipetakan ke dalam salah satu kategori di tabel 3.1 (misalnya, "Sangat Tidak Puas", "Tidak Puas", "Puas", atau "Sangat Puas") berdasarkan persentase yang sesuai.

