

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Pada penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif observasional dengan metode Prospektif. Penelitian dengan pendekatan *cross sectional* yaitu variabel penelitian diukur dalam waktu bersamaan dengan menggunakan kuesioner.

3.2 Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Februari - Maret 2024 di Apotek 1000 Sehat Banjarbaru.

3.3 *Ethical Clearance*

Pembuatan surat permohonan izin kelayakan etik (*Ethical Clearance*) pada Komite Etik Universitas Sari Mulia Banjarmasin.

3.4 Populasi dan Sampel

3.4.1 Populasi

Populasi penelitian ini pasien yang berkunjung ke Apotek 1000 Sehat Banjarbaru. Berdasarkan data yang diperoleh tahun 2023 dari bulan agustus sampai oktober rata-rata pengunjung yang datang sebanyak 6065 pasien.

3.4.2 Sampel

Penentuan jumlah sampel yang digunakan ditentukan dengan metode slovin. Rumus tersebut digunakan untuk menentukan ukuran sampel dari populasi yang telah diketahui jumlahnya. Adapun rumus slovin yaitu sebagai berikut:

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

keterangan:

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = Batas toleransi kesalahan

Diketahui: N jumlah ukuran populasi 6065 dan tingkat toleransi kesalahan 0,05 = 5% atau dapat disebutkan tingkat keakuratan 95%, maka jumlah sampel yang digunakan:

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

$$n = \frac{6065}{(1 + 6065 (0,05)^2)}$$

$$n = 375,25 \rightarrow 375 \text{ responden}$$

Maka dengan demikian perolehan hasil perhitungan dari rumus tersebut dengan jumlah populasi sebanyak 6065 responden diperoleh sampel sebanyak 375 responden.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Purposive Sampling* dimana penetapan sampel didasarkan

pada pertimbangan tertentu. Dengan memperhatikan kriteria sebagai berikut:

- a. Kriteria Inklusi
 1. Berumur 18-56 tahun
 2. Berkunjung dan membeli obat ke apotek lebih dari satu kali
 3. Bersedia menjadi responden dan mengisi kuesioner
 4. Dapat berkomunikasi dengan baik
- b. Kriteria Eksklusi
 1. Pasien tidak kooperatif
 2. Petugas apotek dan keluarganya

3.5 Variabel dan Definisi Operasional

3.5.1 Variabel

Variabel adalah sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari yang kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2019).

Variabel penelitian disusun sebagai berikut:

- a. Variabel bebas (independen)

Variabel bebas pada penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan Kefarmasian.

- b. Variabel terikat (dependen)

Variabel terikat pada penelitian ini adalah Minat Kunjungan Ulang Pasien.

3.5.2 Definisi Operasional

Tabel 1. Definisi Operasional Kuesioner Penelitian

Variabel	Definisi	Alat Ukur	Skala	Kategori
Kualitas Pelayanan Kefarmasian	Kemampuan memberikan pelayanan sesuai harapan pasien, diukur dengan indikator :	Kuesioner	Ordinal	-Baik -Cukup -Tidak Baik
	<i>a. Tangibles</i>			
	<i>b. Reliability</i>			
	<i>c. Responsivness</i>			
	<i>d. Assurance</i>			
	<i>e. Empathy</i>			
Minat Kunjungan Ulang Pasien	Komitmen pelanggan bertahan untuk berlangganan kembali atau melakukan pembelian ulang	Kuesioner	Ordinal	-Berminat -Tidak Berminat
				Sumber : Sudibyo (2014).

3.6 Prosedur Penelitian

3.6.1 Instrumen Penelitian

Lembar kuesioner digunakan sebagai instrumen pada penelitian ini yang ditunjukkan kepada pasien yang berkunjung dan membeli obat di Apotek 1000 Sehat Banjarbaru. Instrumen penelitian yang digunakan pada penelitian ini terkait dengan kualitas pelayanan kefarmasian terhadap minat kunjungan ulang pasien.

a. Kualitas Pelayanan

Penelitian ini menggunakan kuesioner yang perlu di uji validitas dan reliabilitas terlebih dahulu. 15 pertanyaan dari kuesioner yang diukur menggunakan *Skala Likert* dengan 5 indikator yaitu *tangibles*, *reliability*, *assurance*, *responsiveness* dan *empathy*. Adapun interval penilaian adalah sebagai berikut :

Skor maksimal : Bobot Terbesar x Jumlah soal

Skor minimal : Bobot Terkecil x Jumlah Soal

Interval : $\frac{\text{skor maksimal} - \text{skor minimal}}{\text{Banyaknya Kelas}}$

Maka diperoleh perhitungan sebagai berikut :

Skor maksimal : $3 \times 15 = 45$

Skor minimal : $1 \times 15 = 15$

Interval : $\frac{45 - 15}{3} = 10$

Dari hasil tersebut maka dapat ditentukan kategori tingkat sebagai berikut :

Tabel 2. Kategori Tingkat Kualitas Pelayanan Kefarmasian

Skala	Kategori
36 - 45	Baik
26 - 35	Cukup
15 - 25	Tidak Baik

Sumber : Sudibyo (2014).

1. Bukti Fisik (*Tangibles*)

Diukur dengan 3 pertanyaan menggunakan skala *Likert*. Pernyataan yang diukur dengan kategori skor penilaian:

Skor maksimal : $3 \times 3 = 9$

Skor minimal : $1 \times 3 = 3$

Interval : $\frac{9-3}{3} = 2$

Dari hasil tersebut maka dapat ditentukan kategori tingkat sebagai berikut :

Tabel 2. Kategori Tingkat Indikator *Tangibles*

Skala	Kategori
8 - 9	Baik
6 - 7	Cukup
3 - 5	Tidak Baik

Sumber : Sudibyo (2014).

2. Keandalan (*Reliability*)

Diukur dengan 3 pertanyaan menggunakan skala *Likert*. Pernyataan yang diukur dengan kategori skor penilaian:

Skor maksimal : $3 \times 3 = 9$

Skor minimal : $1 \times 3 = 3$

Interval : $\frac{9-3}{3} = 2$

Dari hasil tersebut maka dapat ditentukan kategori tingkat sebagai berikut :

Tabel 3. Kategori Tingkat Indikator *Reliability*

Skala	Kategori
8 – 9	Baik
6 – 7	Cukup
3 – 5	Tidak Baik

Sumber : Sudibyo (2014).

3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Diukur dengan 3 pertanyaan menggunakan skala *Likert*. Pernyataan yang diukur dengan kategori skor penilaian:

Skor maksimal : $3 \times 3 = 9$

Skor minimal : $1 \times 3 = 3$

Interval : $\frac{9-3}{3} = 2$

Dari hasil tersebut maka dapat ditentukan kategori tingkat sebagai berikut :

Tabel 4. Kategori Tingkat Indikator *Ressponsiveness*

Skala	Kategori
8 - 9	Baik
6 - 7	Cukup
3 - 5	Tidak Baik

Sumber : Sudibyo (2014).

4. Jaminan (*Assurance*)

Diukur dengan 3 pertanyaan menggunakan skala *Likert*. Pernyataan yang diukur dengan kategori skor penilaian:

Skor maksimal : $3 \times 3 = 9$

Skor minimal : $1 \times 3 = 3$

Interval : $\frac{9-3}{3} = 2$

Dari hasil tersebut maka dapat ditentukan kategori tingkat sebagai berikut :

Tabel 5. Kategori Tingkat Indikator *Assurance*

Skala	Kategori
8 - 9	Baik
6 - 7	Cukup
3 - 5	Tidak Baik

Sumber : Sudibyo (2014).

5. Empati (*Empathy*)

Diukur dengan 3 pertanyaan menggunakan skala *Likert*. Pernyataan yang diukur dengan kategori skor penilaian:

Skor maksimal : $3 \times 3 = 9$

Skor minimal : $1 \times 3 = 3$

Interval : $\frac{9-3}{3} = 2$

Dari hasil tersebut maka dapat ditentukan kategori tingkat sebagai berikut :

Tabel 6. Kategori Tingkat Indikator *Empathy*

Skala	Kategori
8 - 9	Baik
6 - 7	Cukup
3 - 5	Tidak Baik

Sumber : Sudibyo (2014).

b. Minat Kunjungan Ulang Pasien di Apotek

Penelitian ini menggunakan instrumen berupa kuesioner perlu di uji validitas dan reliabilitas. Mengukur 10 pertanyaan dengan kriteria penilaian menggunakan skala *Guttman* pada setiap pertanyaan. Dari 10 pertanyaan dari 1 – 7 merupakan pertanyaan positif kemudian pertanyaan 8 – 10 merupakan pertanyaan negatif. Pernyataan yang diukur dengan kategori skor penilaian:

Skor maksimal : $1 \times 10 = 10$

Skor minimal : $0 \times 10 = 0$

Interval : $\frac{10 - 0}{2} = 5$

Dari hasil tersebut maka dapat ditentukan kategori tingkat sebagai berikut :

Tabel 6. Kategori Tingkat Minat Kunjungan Ulang

Nilai	Kategori
6 – 10	Berminat
1 – 5	Tidak Berminat

Sumber : Sudibyo (2014).

3.6.2 Uji Validitas dan Reliabilitas

a. Uji Validitas

Uji validitas menurut Ghozali (2021) mengukur valid atau tidaknya suatu kuesioner. Kuesioner dinyatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu menggungkapkan suatu yang diukur oleh kuesioner tersebut. Kriteria penelitian item berdasarkan item total menggunakan batasan sebagai berikut:

1. Jika nilai r hitung $>$ r tabel maka data yang dihasilkan valid.
2. Jika nilai r hitung $<$ r tabel maka data yang dihasilkan tidak valid.

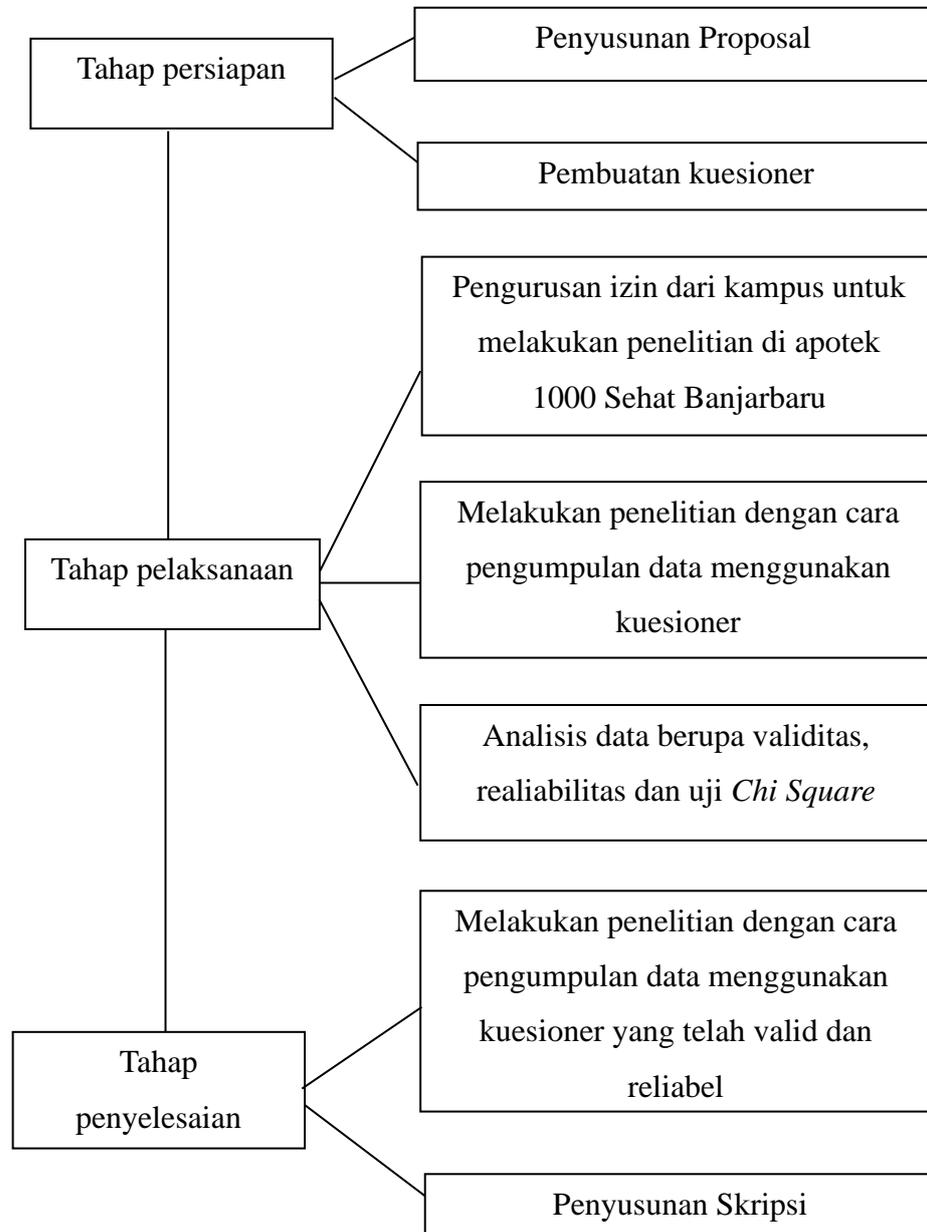
b. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas menurut Ghozali (2021) bertujuan mengukur kuesioner yang indikator dari variabel atau konstruk.

Kuesioner dikatakan reliabel jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Pengukuran realibilitas dilakukan menggunakan alat uji statistic *Cronbach Alpha* (α). Indikator untuk uji reliabilitas adalah sebagai berikut:

1. Jika *Cronbach Alpha* $> 0,70$ maka butir atau variabel tersebut reliabel.
2. Jika *Cronbach Alpha* $< 0,70$ maka butir atau variabel tersebut tidak reliabel.

3.6.3 Alur Penelitian



Gambar 2. Alur Penelitian

3.7 Pengolahan Data

a. *Editing*

Pengecekan atau mempertimbangkan data yang sudah terkumpul, apabila terdapat kekeliruan maka data akan di ambil ulang.

b. *Coding*

Data yang sudah terkumpul kemudian diberi kode oleh peneliti secara manual sebelum diolah dengan komputer. Pada tahap penelitian ini untuk karakteristik responden sebagai berikut:

1. Jenis Kelamin

- 1) Laki-laki kode 1
- 2) Perempuan kode 2

2. Usia

- 1) 18-25 tahun kode 1
- 2) 26-40 tahun kode 2
- 3) 41-55 tahun kode 3
- 4) > 56 tahun kode 4

3. Pendidikan terakhir

- 1) Tidak tamat SD kode 1
- 2) SD/MI kode 2
- 3) SMP/MTS kode 3
- 4) SMA/SMK/MA kode 4
- 5) Sarjana/Diploma kode 5

4. Pekerjaan

- 1) Pelajar/Mahasiswa kode 1
- 2) Pensiun kode 2
- 3) Wiraswasta kode 3
- 4) PNS kode 4
- 5) Pegawai swasta kode 5
- 6) Lain-lain kode 6

5. Kunjungan Ulang ke Apotek

- 1) 2 kali kode 1
- 2) 3 kali kode 2
- 3) Lebih dari 3 kali kode 3

c. *Entry*

Kegiatan untuk memasukkan data atau jawaban yang dihasilkan dari masing-masing responden kedalam program komputer.

d. *Scoring*

Pada penelitian ini skor diberikan berdasarkan tingkat jawaban yang diterima dari responden.

1. Kualitas pelayanan:

- a) Baik skor 3
- b) Cukup skor 2
- c) Tidak Baik skor 1

2. Minat Kunjungan Ulang:

- a) Pertanyaan positif

- 1) Ya skor 1
 - 2) Tidak skor 0
- b) Pertanyaan negatif
- 1) Ya skor 0
 - 2) Tidak skor 1
- e. *Tabulating*

Tabulasi adalah memaparkan data dalam bentuk tabel dari hasil data yang telah diperoleh melalui tahapan-tahapan sebelumnya.

- f. *Saving*

Saving merupakan penyimpanan data yang siap dianalisis.

2.8 Analisis Data

3.8.1 Analisis Univariat

Analisis univariat digunakan untuk mendeskripsikan karakteristik setiap variabel. Pada analisis ini menghasilkan distribusi frekuensi dan persentase (Notoatmodjo, 2018). Analisis data univariat dalam penelitian ini untuk mengetahui karakteristik responden, yang terdiri dari usia, jenis kelamin, pendidikan terakhir, pekerjaan, dan kunjungan ulang ke apotek serta mengetahui gambaran distribusi frekuensi variabel bebas yaitu kualitas pelayanan kefarmasian ataupun variabel terikat yaitu minat kunjungan ulang pasien.

3.8.2 Analisis Bivariat

Analisis bivariat untuk melihat suatu hubungan atau korelasi antara dua variabel (Notoatmodjo, 2018). Dilakukan dengan dua variabel yang diduga adanya hubungan, yaitu antara kualitas pelayanan kefarmasian terhadap minat kunjungan ulang pasien menggunakan uji *Chi-Square*. Apabila *p-value sig* $\leq 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima yang artinya bermakna atau ada hubungan antara dua variabel yang dianalisis, tetapi jika nilai *p-value sig* $> 0,05$ maka H_0 diterima dan H_1 ditolak yang artinya tidak bermakna atau tidak ada hubungan antar dua variabel yang dianalisis.