

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan kuantitatif observasional dengan pendekatan *survey cross sectional* yaitu variabel penelitian diukur dalam waktu bersamaan dengan menggunakan kuesioner sebagai instrument pengumpulan data.

3.2 Waktu dan Tempat

Penelitian ini akan dilaksanakan di apotek X Kota Banjarbaru Pada bulan Februari – Maret 2024.

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 yang digunakan dalam penelitian ini yaitu konsueman yang membeli obat di Apotek X selama 3 bulan terakhir dari bulan Oktober - Desember berjumlah sebanyak 1.450 pasien.

3.4.2 Sampel

Sampel pada penelitian ini yaitu dari hasil populasi pasien yang mendapatkan pelayanan di Apotek X.

Untuk penentuan ukuran sampel pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan rumus *Slovin*. Adapun rumus perhitungan besar sampel yaitu:

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

Keterangan:

n = Ukuran sampel

N = Ukuran Populasi

e = Batas toleransi kesalahan

Diketahui N jumlah ukuran populasi sampel 1.450 dan batas toleransi kesalahan 0,05 = 5% atau dapat di sebutkan tingkat kepercayaan 95%, maka jumlah sampel sebagai berikut

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

$$n = \frac{1.450}{1 + 1.450 (0,05)^2}$$

$$n = \frac{1.450}{4,625}$$

n = 313,513 dibulatkan menjadi 314 responden.

Ukuran sampel ditentukan menjadi 314 responden menggunakan metode yang disediakan di atas.

Adapun teknik sampling yang digunakan adalah non probability sampling. Dalam metode pengambilan sampel menggunakan teknik Accidental Sampling.

Pengambilan sampel berdasarkan kriteria yaitu meliputi pada kriteria inklusi dan eksklusi sebagai berikut:

1. Kriteria Inklusi
 - b. Pasien bersedia menjadi responden
 - c. Pasien usia produktif 17-65 tahun
 - d. Pasien dapat berkomunikasi dengan baik
 - e. Pasien yang pernah berkunjung membeli atau menebus obat ke Apotek
2. Kriteria Eksklusi
 - a. Pasien tidak bersedia menjadi responden
 - b. Pasien anak-anak dan lansia

3.5 Variabel dan Definisi Operasional

3.5.1 Variabel Penelitian

Kepemilikan atau perolehan unit studi atas atribut, karakteristik, atau ukuran tertentu sehubungan dengan gagasan makna tertentu disebut variabel (Sugiyono, 2013).

A. Variabel Bebas

Variabel Bebas dalam Penelitian ini yaitu Pelayanan Kefarmasian di Apotek.

B. Variabel Terikat

Variabel Terikat dalam penelitian ini yaitu Kepuasan Pasien di Apotek.

3.5.2 Definisi Operasional

Tabel 1. Definisi Operasional Kuesioner Penelitian

Variabel penelitian	Parameter	Alat Ukur	Skala Pengukuran	Skor Penilaian
Kualitas Pelayanan	Penilaian respondent tentang kualitas pelayanan kefarmasian yang telah diberikan, diterima dan diukur meliputi	Kuisisioner	Ordinal	<p>Diukur dengan 15 pertanyaan dengan kriteria penilaian menggunakan skala likert</p> <p>Skor maks = $3 \times 15 = 45$</p> <p>Skor min = $1 \times 15 = 15$</p> <p>Range = $45 - 15 = 30/3 = 10$</p> <p>Maka kategori :</p> <p>a. 36 – 45: Baik</p> <p>b. 26 – 35: Cukup Baik</p> <p>c. 15 - 25: Tidak Baik (Sudiby, 2014)</p>
	a. Reliability (Kehandalan)			<p>Skor maks: $3 \times 3 = 9$</p> <p>Skor min; $1 \times 3 = 3$</p> <p>Range: $\frac{9-3}{3} = 2$</p> <p>a. Baik: 8-9</p> <p>b. Cukup Baik: 6-7</p> <p>c. Tidak Baik: 3-5</p>
	b. Responsiveness (Ketanggapan)			<p>Skor maks: $3 \times 3 = 9$</p> <p>Skor min; $1 \times 3 = 3$</p> <p>Range: $\frac{9-3}{3} = 2$</p> <p>a. Baik:</p>

			8-9 b.Cukup Baik: 6-7 c.Tidak Baik: 3-5
			Skor maks: $3 \times 3 = 9$ Skor min; $1 \times 3 = 3$ Range: $\frac{9-3}{3} = 2$ a. Baik; 8-9 b.Cukup Baik: 6-7 c.Tidak Baik: 3-5
		c. Assurance (Jaminan)	
			Skor maks: $3 \times 3 = 9$ Skor min; $1 \times 3 = 3$ Range: $\frac{9-3}{3} = 2$ a. Baik; 8-9 b.Cukup Baik: 6-7 c.Tidak Baik: 3-5
		d. <i>Empathy</i> (empati)	
			Skor maks: $3 \times 3 = 9$ Skor min; $1 \times 3 = 3$ Range: $\frac{9-3}{3} = 2$ a. Baik; 8-9 b.Cukup Baik: 6-7 c.Tidak Baik: 3-5
		e. <i>Tangible</i> (bukti fisik)	
			Skor maks: $3 \times 3 = 9$ Skor min; $1 \times 3 = 3$ Range: $\frac{9-3}{3} = 2$ a. Baik; 8-9 b.Cukup Baik: 6-7 c.Tidak Baik: 3-5 (Sudibyo, 2014)
	Perasaan senang atau kecewa pada	Kuesioner	Ordinal Diukur dengan 15 pertanyaan

responden yang berasal dari perbandingan antara kinerja suatu produk dengan harapan yang diinginkan

dengan kriteria penilaian menggunakan skala likert
Skor maks = $3 \times 15 = 45$
Skor min = $1 \times 15 = 15$
Range = $45 - 15 = 30 / 3 = 15$
Maka kategori :
a. 36 – 45: Puas
b. 26 - 35: Cukup Puas
c. 15 – 25: Tidak Puas
(Sudibyo, 2014)

3.6 Prosedur Penelitian

3.6.1 Instrumen Penelitian

Penelitian ini menggunakan angket tertutup sebagai alat bantu. Peneliti telah menyediakan kuesioner ini dengan pertanyaan pilihan ganda. Dengan menggunakan lembar kuesioner, pasien yang mendapatkan perawatan farmasi di Farmasi X dapat berpartisipasi dalam sosialisasi data dan difusi kuesioner. Salah satu cara untuk mendapatkan informasi dari orang-orang adalah dengan menggunakan kuesioner, yang terdiri dari pertanyaan tertulis yang diisi orang. Berikut isi kuisisioner yang akan dibagikan kepada responden terdiri dari:

1. Bagian lembar informed consent merupakan data demografi responden meliputi nama, usia, alamat, serta tanda tangan persetujuan berpartisipasi menjadi responden penelitian.
2. Bagian lembar karakteristik responden meliputi jenis kelamin, jumlah kunjungan, pendidikan terakhir, dan pekerjaan.
3. Bagian lembar kuisisioner kualitas pelayanan kefarmasian, meliputi kualitas pelayanan kefarmasian di Apotek X. Kualitas Pelayanan digolongkan dalam kategori berupa sangat baik, baik, cukup baik, dan tidak baik.
4. Bagian lembar kuisisioner kepuasan konsumen, meliputi tingkat kepuasan konsueman di Apotek X. Tingkat Kepuasan konsumen digolongkan dalam kategori berupa puas, cukup puas, dan tidak puas.

3.6.2 Uji Validitas

Penelitian ini menggunakan kuisisioner. Sebelum Kuisisioner di berikan kepada responden, terlebih dahulu di uji validitas kuisisioner tersebut sesuai dengan kriteria inklusi dan eksklusi sampel penelitian. Uji validitas yang dilakukan dengan teknik korelasi menggunakan rumus *r product moment* dengan syarat nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka kuisisioner dianggap valid (Yusuf, 2021). Untuk menentukan valid atau tidaknya item dalam kuisisioner yaitu dengan membandingkan nilai r_{hitung} dengan r_{tabel} atau membandingkan nilai *p-value* dengan nilai α yang besarnya 0,05 (tingkat kesalahan 5%) dalam hal ini prinsip keputusannya adalah sebagai berikut (Machli, 2021).

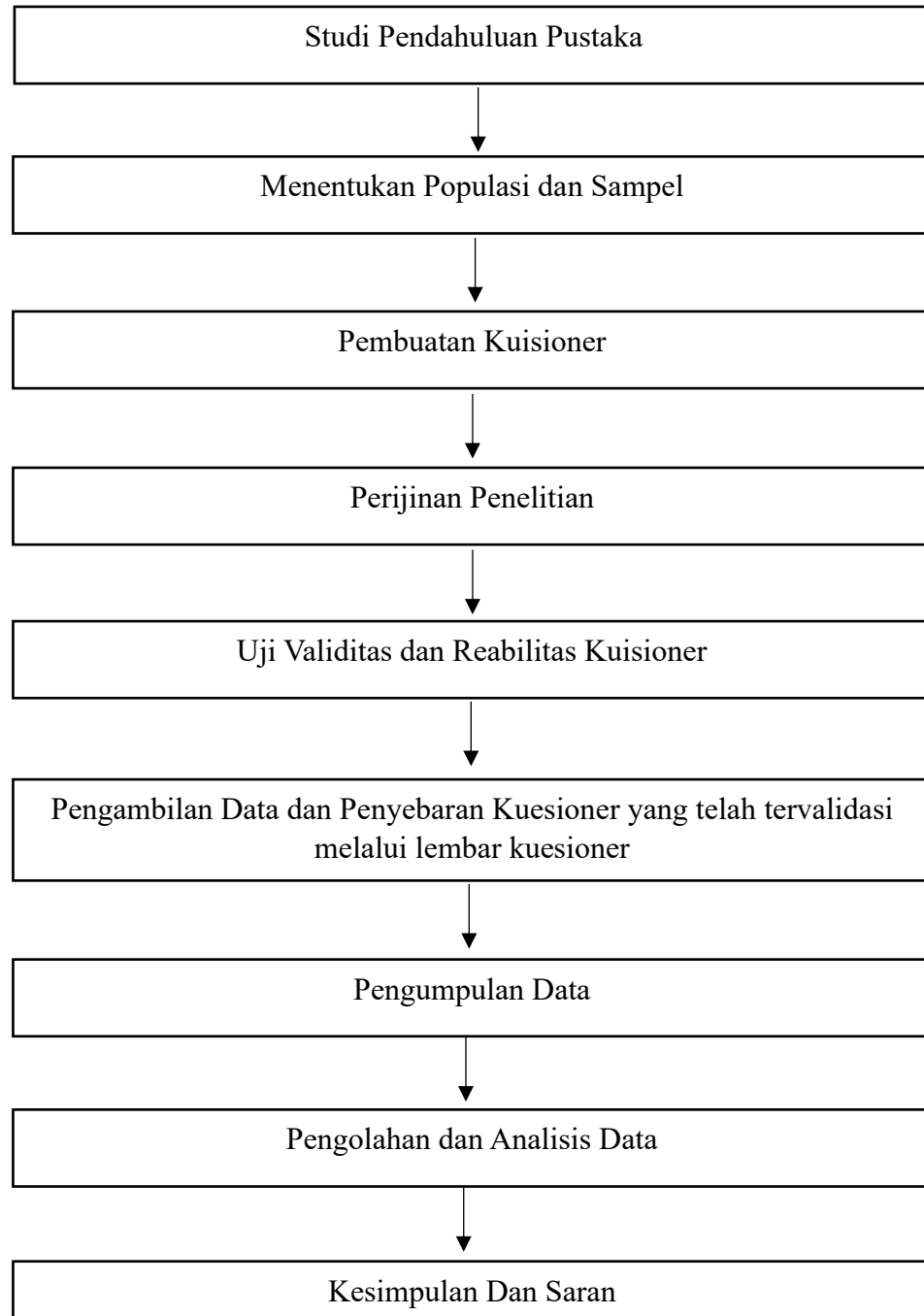
- a. Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ atau nilai *p-value* $< \alpha$ (0,05), maka dikatakan valid
- b. Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ nilai *p-value* $> \alpha$ (0,05), maka dikatakan tidak valid

3.6.3 Uji Reabilitas

Pengukuran reabilitas menggunakan *software computer* dilakukan dengan rumus *Cronbach's alpha*. Suatu variable dikatakan realibel apabila menghasilkan nilai *Alpha Cronbach* $> 0,7$ (Yusuf, 2021).

- a. Apabila nilai *croncbach alpha* $> 0,7$ maka dinyatakan realibel
- b. Apabila nilai *croncbach alpha* $< 0,7$ maka dinyatakan kurang realibel

3.6.4 Alur Penelitian



Gambar 2. Alur Penelitian

3.7 Pengolahan Data

Di antara banyak langkah yang diambil setelah pengumpulan data adalah pengolahan data. Para peneliti sering beralih ke perangkat lunak statistik seperti SPSS untuk menganalisis data. Menurut Masturoh (2018) Langkah-langkah dalam pengolahan data meliputi editing, coding, scoring, entry, cleaing, dan tabulating.

1. Editing (Pemeriksaan data) Validasi adalah proses memeriksa akurasi dan keandalan data yang masuk, seperti tanggapan survei, tingkat penyelesaian kuesioner, dan konsistensi pengukuran.
2. Coding (Pemberian Kode) Langkah ini memungkinkan pengelompokan data yang lebih mudah dengan mengkategorikan data dan respons.

Kategori Kualitas pelayanan meliputi

- a. Baik : 3
- b. Cukup Baik : 2
- c. Tidak Baik : 1

Kategori Kepuasan Pasien Meliputi

- a. Puas : 3
- b. Cukup Puas : 2
- c. Tidak Puas : 1

3. Scoring (Pemberian Nilai) Proses menetapkan nilai numerik untuk respons terhadap item pada instrumen, sebagaimana ditentukan oleh instrumen, dikenal sebagai konversi data.

$$\text{Skor Maksimal} = \text{Skor tertinggi} \times \text{Jumlah Soal}$$

$$\text{Skor Minimal} = \text{Skor terendah} \times \text{Jumlah Soal}$$

$$\text{Range} = \frac{\text{Skor Maksimal} - \text{Skor Minimal}}{\text{Kategori}}$$

4. Entry merupakan tahap yang dilakukan untuk memasukkan data pada kategori tertentu agar dapat dilakukan analisis data
5. Cleaning (Pengecekan kembali) merupakan tahap pengecekan kembali data yang telah dimasukkan dan mengoreksi apabila terdapat kesalahan.
6. Tabulating (Tabulasi) Ini adalah langkah pertama dalam mengatur data untuk presentasi dan analisis dengan mengelompokkan tugas-tugas terkait secara standar.

3.8 Analisis Data

a. Analisis Univariat

Untuk menunjukkan bagaimana setiap variabel didefinisikan, peneliti menggunakan analisis univariat. Distribusi frekuensi dan persentase merupakan hasil dari penelitian ini (Notoatmodjo, 2018). Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memberikan cahaya pada data yang berkaitan dengan demografi sampel, termasuk yang berikut: usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, pekerjaan, dan layanan dan kepuasan pasien.

b. Analisis Bivariat

Analisis bivariat merupakan analisis untuk menentukan hipotesis penelitian dimana dilakukan apabila dua variabel yang digunakan kemungkinan berhubungan antara variabel independent yaitu kualitas pelayanan kefarmasian di apotek dan variabel dependen yaitu kepuasan pasien di apotek. Dengan menggunakan uji Korelasi *Spearman's Rho* dilakukan secara komputerisasi program SPSS 25 for windows. Apabila nilai p-value $\text{sig} \leq 0,05$ maka H_0 di tolak dan H_1 diterima yang artinya perhitungan tersebut dinyatakan bermakna atau ada Hubungan antara dua variabel yang dianalisis, tetapi jika nilai p-value $> 0,05$ maka H_0 diterima dan H_1 ditolak yang artinya perhitungan tersebut dinyatakan tidak bermakna atau tidak ada hubungan antar dua variabel yang di analisis (Machali, 2021).