

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Rancangan Penelitian**

Rancangan penelitian ini menggunakan deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang untuk mendeskripsikan atau menggambarkan suatu fenomena yang terjadi di masyarakat (Notoatmodjo, 2012). Deskriptif bertujuan melakukan pemaparan mengenai fenomena yang ditemukan, baik yang berupa faktor resiko maupun efek atau hasil dalam satu populasi tertentu (Sastroasmoro, 2008). Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh informasi tentang tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan kefarmasian di apotek K-24 Jagabaya. Responden yang dipilih adalah konsumen di Apotek K-24 Jagabaya yang membeli obat resep dan non resep secara online maupun offline. Metode penelitian survei dengan memberikan kuisioner kepada konsumen offline dan *google form* untuk konsumen online.

#### **B. Subjek Penelitian**

##### **Populasi**

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen yang datang dan membeli obat resep maupun non resep secara offline maupun online di apotek K-24 Jagabaya pada bulan Juni 2024

##### **Sampel**

Sampel dalam penelitian ini adalah konsumen yang membeli obat resep maupun non resep yang memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi sebagai berikut:

##### **a. Kriteria Inklusi:**

1. Konsumen yang membeli obat resep dan non resep secara offline
2. Konsumen yang bersedia mengisi kuesioner.
3. Konsumen offline yang membeli obat resep dan non resep tetapi tidak tersedia di Apotek K-24 Jagabaya.

4. Konsumen online yang membeli obat resep dan non resep melalui aplikasi online tetapi sudah pernah membeli obat sebelumnya secara langsung di apotek.
- b. Kriteria Eksklusi:
1. Responden yang tidak menyelesaikan wawancara.
  2. Responden online yang tidak menyelesaikan menjawab seluruh pertanyaan di *google form*.
  3. Responden online yang membeli obat resep dan non resep melalui aplikasi online namun belum pernah membeli obat secara langsung di apotek.

### **Teknik Sampling**

Penelitian ini menggunakan teknik Sampling *Accidental* Sampling adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja pasien yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data (Sugiyono, 2016).

### **Besar Sampel**

Besar sampel yang dibutuhkan dihitung menggunakan rumus yang dikemukakan oleh Isac Michel untuk mengetahui jumlah sampel dari populasi yang tidak diketahui. Berikut rumus yang digunakan (Sireger, 2013):

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q}{e^2}$$

Keterangan :

n = sampel

p = proporsi populasi

z = tingkat kepercayaan / signifikan

e = perkiraan tingkat kesalahan (5%)

q=1-p

$$n = \frac{1,96^2 \cdot 0,07 \cdot (1 - 0,07)}{0,05^2}$$

$$n = \frac{0,2500}{0,0025} = 100$$

Berdasarkan perhitungan tersebut maka jumlah sampel yang digunakan peneliti adalah 100 orang. Dalam penelitian ini, penulis akan meminta konsumen yang sedang memakai jasa apotek K-24 Jagabaya dalam melakukan transaksi pembelian sebagai responden untuk mengisi kuisisioner yang telah disiapkan sesuai dengan permasalahan yang diteliti. Sampel yang diambil sebanyak 100 responden.

### C. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Apotek K-24 Jagabaya dan dilaksanakan pada tanggal 5-21 Juni 2024.

### D. Pengumpulan Data

Pada penelitian ini dilakukan gambaran tentang tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan kefarmasian di apotek K-24 Jagabaya, pada pengujian kepuasan konsumen menggunakan metode *servqual* dengan 5 dimensi yaitu bukti langsung (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empaty*) dilakukan oleh peneliti. Terdapat 2 teknik pengumpulan data pada penelitian ini yaitu teknik pengumpulan data secara offline yang dilakukan dengan menggunakan lembar kuisisioner dalam bentuk angket, dimana peneliti menggunakan kuisisioner dari sumber penelitian sebelumnya yaitu penelitian dari Nurul Qomariyah pada tahun 2021 di apotek landungsari farma dengan sampel 100 responden. Kuesioner tersebut telah di uji instrumen dan telah dilakukan uji validitas kuesioner kepuasan yang dirasakan konsumen di dapatkan hasil nilai  $r$  hitung 0,368-0,841 yang lebih besar dari pada  $r$  tabel yaitu 0,361 yang berarti butir pertanyaan dinyatakan valid sedangkan untuk kuesioner harapan konsumen di dapatkan hasil  $r$  hitung 0,367-0,968 yang lebih besar dari pada  $r$  tabel yaitu 0,361 yang berarti butir pertanyaan dinyatakan valid dan uji reliabilitas kuesioner kepuasan yang dirasakan konsumen di dapatkan hasil nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,943 maka dapat dikatakan bahwa seluruh pertanyaan pada kuesioner ini dinyatakan reliabel dan untuk kuesioner harapan konsumen di dapatkan nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,967 nilai tersebut

lebih besar dari 0,6 yang berarti semua pertanyaan dinyatakan reliabel dan teknik pengumpulan data secara online untuk konsumen yang membeli obat secara online yang dilakukan dengan menggunakan lembar kuesioner dalam bentuk *google form*, dimana data konsumen online tersebut di ambil dari konsumen online yang membeli obat melalui *driver* ojek online kemudian peneliti meminta izin kepada *driver* ojek online untuk meminta data nomor konsumen online yang dapat dihubungi selanjutnya peneliti menghubungi konsumen online dan memastikan terlebih dahulu bahwa konsumen tersebut sudah pernah membeli obat secara offline sebelumnya untuk memastikan bahwa konsumen tersebut sudah melihat secara langsung bentuk fisik apotek dan bagaimana pelayanan kefarmasian di apotek tersebut.

## **E. Pengolahan dan Analisis Data**

### **1. Teknik Analisa Data**

analisis univariat adalah analisis yang dilakukan untuk mendapatkan gambaran karakteristik responden (Fijianto, 2020) . Pada penelitian ini, analisis univariat untuk mendapatkan gambaran deskriptif tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek K-24 Jagabaya.

### **2. Pengolahan Data**

#### **a. Editing**

Pengecekan kembali data yang diperoleh dari hasil pengamatan. Pengecekan dilakukan pada semua lembar kuesioner dengan memeriksa kelengkapan data untuk proses lebih lanjut (Notoatmodjo, 2012:176).

#### **b. Coding**

Setelah pengeditan data, dilakukan pengkodean yakni merubah bentuk kalimat atau huruf menjadi data angka atau bilangan yang dimaksudkan untuk memudahkan dalam melakukan analisis. Seperti data penilaian kepuasan yaitu SS= Sangat Setuju, S= Setuju dan R= Ragu-Ragu (Notoatmodjo, 2012:177).

#### **c. Entering**

Data data yang telah selesai di editing dan coding selanjutnya dimasukkan kedalam program komputer untuk dianalisis. Data dimasukkan kedalam program komputer pengelola tabel dan data disesuaikan dengan kode yang

sudah diberikan untuk masing-masing pertanyaan lalu dianalisis untuk mendapatkan presentase (Notoatmodjo, 2012:177).

#### d. Tabulasi

Setelah data dianalisis, hasil yang diperoleh dibuat dalam bentuk tabel dan grafik. Data pada program komputer pengolah tabel dan data dibuat dalam bentuk tabel agar mempermudah dalam menganalisis dan disajikan dalam bentuk grafik agar lebih mudah dalam pemahaman (Notoatmodjo, 2012:179).

## 2. Pengolahan Data

Pada penelitian ini digunakan analisis deskriptif. Data yang diperoleh dalam penelitian ini diolah dengan *Microsoft Office Excel 2010*. Penyajian data dalam penelitian ini menggunakan Table dan grafik untuk mengetahui Gambaran kualitas pelayanan kefarmasian di apotek K-24 Jagabaya. Data yang dikumpulkan kemudian ditabulasikan dan dikelompokkan sesuai dengan sub variabel yang diteliti. Bentuk jawaban dari setiap unsur mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, dari yang sangat puas 5, puas 4, cukup puas 3, kurang puas 2, dan tidak puas 1. Cara pengambilan skor kesimpulan dapat menggunakan rumus:

$$P = \frac{x}{x_{\max}} \times 100\%$$

Hasil atau nilai yang di dapat dari setiap sub variabel dapat disimpulkan dengan menggunakan kriteria klasifikasi sebagai berikut:

Tabel 3.1 Kategori Kepuasan

<b>Kategori</b>	<b>Kepuasan</b>
Sangat Tidak Puas	25%– 43,75%
Tidak Puas	43,76%– 62,50%
Puas	62,51%– 81,25%
Sangat Puas	81,26%– 100%

Sumber : Nurul Qomriyah (2021).

## 2. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian ini berupa kuisisioner yang disebarakan oleh peneliti kepada konsumen yang menebus obat tanpa resep dokter di Apotek K-24 Jagabaya. Kuisisioner terdiri dari 5 kelompok pertanyaan berstruktur meliputi bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Pada masing – masing sub pelayanan diberikan beberapa pertanyaan, dimana setiap pertanyaan memiliki skor. Jumlah skor dihitung berdasarkan kategorinya. Kuisisioner merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan memberikan atau menyebarkan daftar pertanyaan kepada responden dengan harapan memberikan respon atas daftar pertanyaan tersebut. Instrumen yang digunakan untuk mengukur variabel penelitian ini dengan menggunakan skala *likert* 5 poin. Skala *likert* menurut Sugiyono digunakan untuk mengukur sikap pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Peneliti menggunakan skala *likert* untuk mengetahui kepuasan konsumen yang membeli obat di Apotek K-24 Jagabaya.

Tabel 3.2 Skala Likert

<b>Penilaian</b>	<b>Skor</b>	<b>Hasil Ukur</b>
Sangat Setuju (SS)	5	Sangat Baik
Setuju (S)	4	Baik
Ragu-Ragu (R)	3	Cukup Baik
Tidak Setuju (TS)	2	Kurang Baik
Sangat Tidak Setuju (STS)	1	Tidak Baik

Alasan kedua dengan menggunakan skala *likert* 5 poin pemilihan kategori dalam kuisisioner akan menjadi lebih spesifik. Hal tersebut akan memberikan kesempatan kepada konsumen untuk dapat memilih keinginan mereka secara spesifik, dengan jawaban alternatif maka jawaban dari konsumen akan menjadi lebih tegas sehingga dapat mengukur kepuasan konsumen.