

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian

Penelitian ini menggunakan rancangan penelitian deskriptif kuantitatif yang tujuan utamanya adalah membuat gambaran tentang kepuasan *Supervisor* terhadap kinerja *Medical Representative* pada 2 perusahaan farmasi di Bandar Lampung. Analisa data menggunakan metode analisa univariat, dengan mengolah data yang diperoleh dari kuesioner kemudian mengisi dan menceklis data-data pertanyaan yang telah dipersiapkan dan disajikan dalam bentuk tabel distribusi frekuensi persentase (Notoatmodjo, 2018 :182).

B. Subjek Penelitian

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2008:80). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh *Medical Representative* pada perusahaan farmasi PT. Phapros dan PT. Kimia Farma di Bandar Lampung tahun 2021.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2008:81). Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah total sampling. Total sampling adalah teknik pengambilan sampel dimana jumlah sampel sama dengan populasi. Alasan penelitian ini menggunakan teknik total sampling karena jumlah populasi yang kurang dari 100 (Sugiyono, 2009:63). Sampel pada penelitian ini sebanyak 16 sampel yang merupakan seluruh *Medical Representative* pada perusahaan farmasi PT. Phapros dan PT. Kimia Farma cabang Lampung. Sebagai responden dalam penelitian ini yaitu *Supervisor* dari *Medical Representative* yang berjumlah 6 responden.

C. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di perusahaan farmasi PT. Phapros dan PT. Kimia Farma cabang Lampung pada bulan Maret-Juni tahun 2021. Lokasi penelitian ini terdapat pada tempat yang sama, yaitu di jalan Tembesu 2 nomor 3B, Campang Raya, Bandar Lampung.

D. Pengumpulan Data

Pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode wawancara serta alat ukur yang digunakan adalah kuesioner. Kuesioner diberikan pada responden penelitian yaitu *Supervisor* selaku atasan dari *Medical Representative*.

E. Pengolahan dan Analisis Data

1. Pengolahan Data

a. *Editing*

Editing adalah kegiatan untuk pengecekan dan perbaikan formulir (Notoatmodjo, 2018:176). Mengumpulkan data hasil dari kuesioner, setelah itu didata dan diambil datanya.

b. *Coding*

Setelah semua formulir diedit atau disunting, selanjutnya dilakukan peng”kodean” atau “*coding*”, yakni mengubah data berbentuk kalimat atau huruf menjadi data angka atau bilangan (Notoatmodjo, 2018:177).

Data yang di peroleh diubah menjadi kode angka sebagai berikut:

1) Karakteristik

a) Usia

1 = 20 tahun – 29 tahun

2 = 30 tahun – 39 tahun

3 = 40 tahun – 49 tahun

4 = \geq 50 tahun

b) Jenis kelamin

1 = Laki-laki

2 = Perempuan

c) Jenjang pendidikan

1 = SMA

2 = D3

3 = S1

d) Latar belakang pendidikan

1 = Kesehatan

2 = Non-kesehatan

e) Divisi kerja

1 = *Ethical*2 = *Over The Counter (OTC)*

3 = Obat Generik Berlogo (OGB)

2) Kepuasan kinerja

Kepuasan kinerja ditinjau dari kualitas pelayanan (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*)

1 = Sangat tidak puas

2 = Tidak puas

3 = Puas

4 = Sangat puas

c. *Entry Data*

Data yang telah selesai *editing* dan *coding* selanjutnya dimasukkan ke dalam program komputer, proses pengolahan datanya menggunakan aplikasi analisis data (Notoatmodjo, 2018:177).

d. *Cleaning Data*

Apabila semua data selesai dimasukkan, perlu dicek kembali untuk melihat kemungkinan adanya kesalahan kode, ketidaklengkapan dan segalanya. Kemudian dilakukan pembetulan atau koreksi dan membersihkan data-data yang tidak diperlukan (Notoatmodjo, 2018:177).

2. Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis univariat yaitu menjelaskan atau mendeskripsikan karakteristik setiap variabel penelitian yang menghasilkan distribusi frekuensi dan persentase dari tiap variabel (Notoatmodjo, 2018:180). Variabel pada penelitian ini adalah

gambaran *Medical Representative* meliputi karakteristik, dan kepuasan *Supervisor* terhadap kinerja *Medical Representative* berdasarkan latar belakang pendidikan kesehatan atau non-kesehatan yang ditinjau dari kualitas pelayanan (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*).

- a. Frekuensi dan distribusi responden berdasarkan karakteristik responden

$$\text{Rumus : } = \frac{\text{Jumlah responden berdasarkan karakteristik}}{\text{jumlah seluruh responden}} \times 100\%$$

- b. Sistem penilaian kuesioner berdasarkan 1 dimensi kepuasan

$$1) \text{ Tangible} = \frac{\sum \text{penilaian}}{\sum \text{total}} \times 100\%$$

$$2) \text{ Reliability} = \frac{\sum \text{penilaian}}{\sum \text{total}} \times 100\%$$

$$3) \text{ Responsiveness} = \frac{\sum \text{penilaian}}{\sum \text{total}} \times 100\%$$

$$4) \text{ Assurance} = \frac{\sum \text{penilaian}}{\sum \text{total}} \times 100\%$$

$$5) \text{ Empathy} = \frac{\sum \text{penilaian}}{\sum \text{total}} \times 100\%$$

- c. Sistem penilaian kuesioner berdasarkan total 5 dimensi kepuasan

$$\text{Kepuasan terhadap "X"} = \frac{\sum n}{\sum N} \times 100\%$$

Keterangan:

X : nama karyawan *Medical Representative*

n : total skor jawaban sampel

N : jumlah total skor 5 dimensi

100% : konstanta

d. Kriteria persentase kepuasan

Kriteria kepuasan dibagi menjadi 4 kategori (Setyaningsih dan Adriani, 2016), sebagai berikut:

0% - 25% = Sangat Tidak Puas

26% - 50% = Tidak Puas

51% - 75% = Puas

76% - 100% = Sangat Puas