

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian

Rancangan penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif adalah penelitian untuk mendeskripsikan atau menggambarkan suatu fenomena yang terjadi masyarakat (Notoadmodjo, 2013). Deskriptif bertujuan melakukan pemaparan mengenai fenomena yang ditemukan, baik yang berupa faktor resiko maupun efek atau hasil dalam satu populasi tertentu (Notoadmodjo, 2013). Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh informasi tentang tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan swamedikasi di Apotek Kabupaten Nunukan.

B. Subjek dan objek penelitian

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2017). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen yang datang ke Apotek di Kabupaten Nunukan.

2. Sampel

Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi (Sugiyono, 2017). Sampel dalam penelitian ini adalah konsumen yang datang ke Apotek di Kabupaten Nunukan dan melakukan swamedikasi. Agar karakteristik sampel tidak menyimpang dari populasi, maka sebelum dilakukan pengambilan sampel perlu ditentukan kriteria inklusi dan eksklusi.

Kriteria inklusi pada penelitian ini adalah :

- a. Konsumen yang melakukan swamedikasi.
- b. Bisa membaca dan menulis dengan baik
- c. Berumur 17- 55 tahun

d. Konsumen yang bersedia mengisi kuesioner dan mengisi *informed consent*

Kriteria eksklusi pada penelitian ini adalah :

- a. Konsumen yang tidak menjawab semua pertanyaan kuesioner.
- b. Konsumen yang baru pertama kali datang ke Apotek yang akan diteliti

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah salah satu teknik *non random sampling* dimana peneliti menentukan pengambilan sampel dengan cara menetapkan ciri-ciri khusus yang sesuai dengan tujuan penelitian sehingga diharapkan dapat menjawab permasalahan (Siregar, 2013). Besar sampel yang dibutuhkan dihitung menggunakan rumus yang dikemukakan oleh Isac Michel untuk mengetahui jumlah sampel dari populasi yang tidak diketahui. Berikut ini rumus yang dipergunakan (Siregar, 2013) :

$$n = \frac{(Z\alpha/2)^2 p q}{e^2}$$

Keterangan :

n = sampel

p = populasi

q = 1-p

$Z\alpha/2$ = tingkat kepercayaan/signifikan

e = *margin of error* (10 %)

Maka, $n = \frac{(1,96)^2 \cdot 0,5 \cdot 0,5}{0,1^2}$

$n = 96,04 = 96$

Penetapan $Z = 1,96$; $p = 0,5$ dan $e = 0,1$ didapat jumlah sampel minimal sebanyak 96 orang dan dibulatkan menjadi 100 orang konsumen. Pembulatan ini dilakukan untuk mengantisipasi adanya sampel yang *drop out* atau tidak memenuhi kriteria.

C. Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini akan dilakukan di Apotek yang berada di Kabupaten Nunukan, Kalimantan Utara. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Juli - Agustus 2022 dengan waktu pelaksanaan selama 2 minggu.

D. Definisi Operasional

Definisi operasional adalah definisi yang berguna untuk membatasi ruang lingkup atau pengertian variabel-variabel yang diamati atau diteliti dan bermanfaat untuk mengarahkan kepada pengukuran atau pengamatan terhadap variabel-variabel yang bersangkutan serta pengembangan instrumen (Notoatmodjo, 2018). Pada penelitian ini definisi operasional dapat dilihat pada tabel 3.1.

Tabel 3.1 Definisi Operasional

No	Variabel	Definisi Operasional	Cara ukur	Hasil ukur	Skala
1	Kepuasan konsumen di Apotek dengan pembelian obat tanpa resep (Swamedikasi).	Adanya rasa puas yang dirasakan konsumen terhadap jasa yang sudah diterima, terdapat 5 dimensi untuk mengukur kepuasan konsumen yaitu: bukti fisik (<i>tangible</i>), daya tanggap (<i>responsiveness</i>), empati (<i>emphaty</i>), jaminan (<i>assurance</i>), kehandalan (<i>reliable</i>).	Menggunakan kuesioner dengan poin yang akan dinilai pada dimensi (Bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati)	Disajikan dalam bentuk rekap nilai dengan poin penilaian sebagai berikut : Dirasakan Konsumen 5=Sangat Puas 4=Puas 3=Cukup Puas 2=Kurang Puas 1=Tidak Puas Harapan Konsumen 5=Sangat Penting 4=Penting 3=Cukup Penting 2=Kurang Penting 1=Tidak Penting	Ordinal
2	Kualitas Pelayanan di Apotek	Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan	Menggunakan kuesioner	Disajikan dalam bentuk rekap nilai dengan poin	Ordinal

		keinginan konsumen, serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen.		penilaian sebagai berikut : Dirasakan Konsumen 5=Sangat Puas 4=Puas 3=Cukup Puas 2=Kurang Puas 1=Tidak Puas Harapan Konsumen 5=Sangat Penting 4=Cukup Penting 3=Penting 2=Kurang Penting 1=Tidak Penting	
--	--	--	--	--	--

E. Instrumen penelitian

Instrumen penelitian adalah alat-alat yang digunakan untuk pengumpulan data (Notoatmodjo, 2012). Instrumen yang menjadi dasar untuk mengumpulkan data pada penelitian ini menggunakan kuesioner dengan metode *Servqual*. Menurut Fathoni, yang dikutip kembali oleh Nurreyah Bayem, metode *Servqual* merupakan metode yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan dan atribut masing-masing dimensi, sehingga akan diperoleh nilai gap (kesenjangan) selisih antara persepsi konsumen terhadap layanan yang diterima dengan harapan yang akan diterima (Bayem Nureeyah, 2017).

Kuesioner terdiri dari 5 kelompok pertanyaan berstruktur meliputi bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. Pada masing-masing kelompok pelayanan diberikan beberapa pertanyaan yang memiliki skor. Jumlah skor dihitung berdasarkan kategorinya. Kuesioner adalah daftar pertanyaan yang sudah tersusun dengan baik dan sudah diuji validitasnya, dimana responden dapat memberikan jawaban atau dengan memberikan tanda tertentu (Sugiyono, 2013).

Pada penelitian ini kuesioner yang digunakan yaitu modifikasi dari kuesioner Bahem Nureeyah (2017), Norma Endang (2020), dan Pratiwi (2020) sehingga kuesioner yang digunakan untuk penelitian ini perlu dilakukan uji validitas dan reliabilitas, cara menilai beberapa item pertanyaan dari kuesioner menggunakan skala likert. Menurut (Sugiyono, 2014) skala likert adalah skala yang digunakan untuk mengukur sikap pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Kategori skala pengukuran kepuasan dan harapan konsumen dapat dilihat pada tabel 3.2 dan tabel 3.3 :

Tabel 3.2 Kategori Skala Pengukuran Kepuasan Konsumen

Penilaian	Skor
Tidak Puas (TP)	1
Kurang Puas (KP)	2
Cukup Puas (CP)	3
Puas (P)	4
Sangat Puas (SP)	5

Tabel 3.3 Kategori Skala Pengukuran Harapan Konsumen

Penilaian	Skor
Tidak Penting (TP)	1
Kurang Penting (KP)	2
Cukup Penting (CP)	3
Penting (P)	4
Sangat Penting (SP)	5

Sumber : Nureeyah Bayem, 2017

Tabel 3.4 Indikator Kuesioner Kepuasan dan Harapan Konsumen Dengan Metode Servqual (*service Quality*)

Indikator kepuasan	Definisi	Pernyataan
Kehandalan (<i>Reliability</i>)	Kemampuan memberikan pelayanan yang sesuai dengan, segera, akurat, dan memuaskan di Apotek.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Obat tersedia dengan lengkap 2. Obat dijual dengan harga yang wajar

		<ol style="list-style-type: none"> 3. Kecepatan pelayanan obat 4. Konsumen mendapatkan informasi yang jelas dan mudah dimengerti tentang resep/obat yang ditebusnya
Bukti fisik (<i>Tangible</i>)	Hal-hal yang meliputi kebersihan, kerapian, serta kenyamanan ruangan, penataan eksterior dan interior yang baik, penggunaan teknologi yang canggih, materi promosi, serta penampilan karyawan Apotek.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apotek bersih dan rapi 2. Petugas Apotek berpakaian bersih dan rapi 3. Konsumen merasa nyaman selama menunggu obat 4. Apotek mudah dijangkau oleh konsumen
Empati (<i>Empathy</i>)	Empati (<i>Empathy</i>) yaitu perhatian petugas kefarmasian di Apotek yang meliputi komunikasi, interaksi, dan perhatian pribadi.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas memberikan pelayanan kepada semua orang tanpa memandang status sosial 2. Petugas memberikan perhatian terhadap keluhan konsumen 3. Petugas selalu siap membantu
Jaminan (<i>Assurance</i>)	Jaminan (<i>Assurance</i>) yaitu pengetahuan kemampuan kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki petugas. Jaminan adalah upaya perlindungan yang disajikan oleh masyarakat	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas melayani dengan ramah dan tersenyum 2. Obat yang diberikan sesuai dengan yang diminta 3. Obat yang dibeli terjamin kualitasnya.

Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)	Daya tanggap (<i>Responsiveness</i>) sikap tenaga teknik kefarmasian untuk membantu konsumen dalam memberikan layanan yang dibutuhkan dan menyelesaikan keluhan konsumen yang datang ke Apotek.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas memberikan solusi kepada pelanggan yang datang 2. Petugas langsung melayani konsumen yang datang ke Apotek 3. Petugas Apotek menjawab cepat dan tanggap saat konsumen bertanya
--	--	---

F. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data adalah cara ilmiah untuk mendapatkan data yang valid dengan tujuan dapat ditemukan, dibuktikan, dikembangkan, suatu pengetahuan tertentu sehingga pada gilirannya dapat digunakan untuk memahami, memecahkan, dan mengantisipasi masalah (Sugiyono, 2015). Metode pengumpulan data pada penelitian ini yaitu dengan melakukan wawancara dan membagikan kuesioner kepada konsumen yang datang untuk melakukan swamedikasi di Apotek.

G. Teknik analisis data

Analisa data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi dengan mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain (Sugiyono, 2014).

Pada penelitian ini digunakan analisis deksriptif, urutan dalam melakukan teknik analisa data yaitu sebagai berikut :

1. Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner

Sebelum melakukan teknik analisa data digunakan dulu uji validitas dan reliabilitas yaitu untuk mengukur valid tidaknya kuesioner.

a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk menilai apakah instrumen dapat dikatakan valid. Valid artinya instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur (Sugiyono, 2013). Uji validitas instrumen penelitian yang digunakan adalah validitas konstruk dengan mengetahui nilai total setiap item pada analisis reliabilitas yang tercantum pada nilai *correlation corrected item*. Suatu pertanyaan dikatakan valid atau bermakna sebagai alat pengumpul data bila korelasi hasil hitung (*r*-hitung) lebih besar dari angka kritik nilai korelasi (*r*-tabel) pada taraf signifikansi 5 % (Sugiyono, 2016).

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk melihat bahwa suatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik. Apabila datanya memang benar dan sesuai kenyataan, maka berapa kalipun diambil akan tetap sama. Teknik yang dipakai untuk menguji kuesioner penelitian adalah teknik angka *cronbach alpa* dengan ketentuan nilai *Cronbach Alpa* minimal 0,6 hal ini bermakna jika nilai *Cronbach Alpa* yang didapatkan dari hasil perhitungan *SPSS* lebih besar dari 0,6 maka disimpulkan kuesioner *reliable*, sebaliknya jika *Cronbach Alpa* lebih kecil dari 0,6 maka disimpulkan tidak *reliable* (Sugiyono, 2015).

2. Analisa Data

- a. Pemeriksaan data (*editing*), dilakukan untuk meneliti kembali isian kuesioner, apakah jawaban yang ada di kuesioner sudah lengkap, jelas, relevan, konsisten dan sebagainya.
- b. Pengkodean data (*coding*), dilakukan untuk merubah data berbentuk huruf menjadi data berbentuk angka/bilangan. Kegunaan

dari coding adalah untuk mempermudah pada saat analisis data dan juga mempercepat pada saat entry data.

- c. Pemrosesan data (*processing*), Setelah semua kuesioner terisi penuh dan benar, serta sudah melewati pengkodean, maka langkah selanjutnya adalah memproses data agar data yang sudah dientry dapat dianalisis. Pemrosesan data dilakukan dengan cara mengentry data dari kuesioner ke paket program komputer.
- d. Pembersihan data (*cleaning*), dilakukan untuk pengecekan kembali data yang sudah dientry apakah ada kesalahan atau tidak. Kesalahan tersebut dimungkinkan terjadi pada saat kita mengentry ke komputer dan lainnya (Medisa, 2020).
- e. Data yang sudah diolah menggunakan *Microsoft Office Excel* lalu dihitung untuk mendapatkan rata-rata dari permasing-masing item pernyataan yang ada di kuesioner yaitu menggunakan rumus:

$$\bar{X} = \frac{\sum xi}{n} \quad \text{dan} \quad \bar{Y} = \frac{\sum yi}{n}$$

Keterangan : \bar{X} = Skor rata-rata kenyataan yang dirasakan

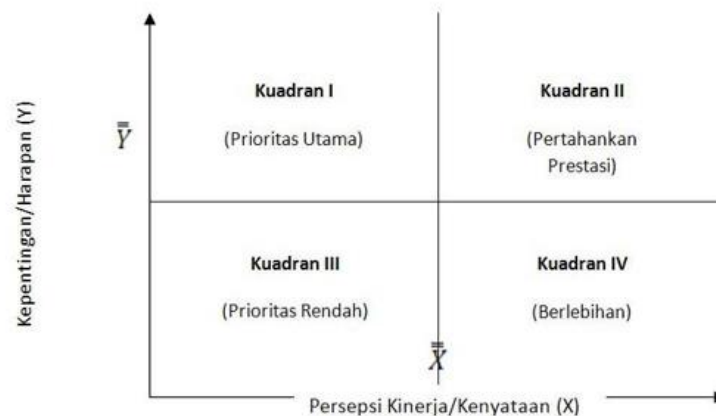
\bar{Y} = Skor rata-rata layanan yang diharapkan

$\sum xi$ = Skor penilaian kenyataan yang dirasakan

$\sum yi$ = Skor penilaian layanan yang diharapkan

n = Banyaknya responden

- f. Setelah mendapatkan nilai rata-rata dari permasing-masing item pernyataan di kuesioner lalu dibuatkan diagram kartesius untuk mengetahui item pernyataan mana yang diprioritaskan untuk diperbaiki. Diagram kartesius merupakan suatu bagan yang dibagi atas empat bagian (kuadran) dan dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus yaitu titik keseluruhan rata-rata kenyataan sebagai sumbu X dan titik keseluruhan rata-rata layanan yang diharapkan sebagai sumbu Y, diagram kartesius (diagram kuadran matriks kepuasan dan kepentingan) dapat dilihat pada gambar 3.1



Gambar 3.1 Diagram kartesius (Bahem Nureeyah, 2017)

- 1) Kuadran I: Dimensi pelayanan yang dianggap penting oleh responden, tetapi Apotek memberikan pelayanan dengan kualitas yang belum sesuai dengan keinginan dan harapan konsumen, sehingga dimensi pelayanan ini menjadi prioritas utama untuk diperbaiki.
- 2) Kuadran II: Dimensi pelayanan yang dianggap penting oleh responden dan Apotek telah memberikan pelayanan dengan kualitas yang baik, sehingga dimensi pelayanan ini harus dipertahankan.
- 3) Kuadran III: Dimensi pelayanan yang dianggap kurang penting oleh responden dan Apotek memberikan pelayanan dengan kualitas yang tidak terlalu istimewa, sehingga dimensi pelayanan ini menjadi prioritas rendah.
- 4) Kuadran IV: Dimensi pelayanan yang dianggap kurang penting oleh responden tetapi Apotek sudah memberikan pelayanan dengan kualitas yang sangat baik, sehingga dimensi pelayanan ini menjadi berlebih (Bahem Nureeyah, 2017).

H. Etika penelitian

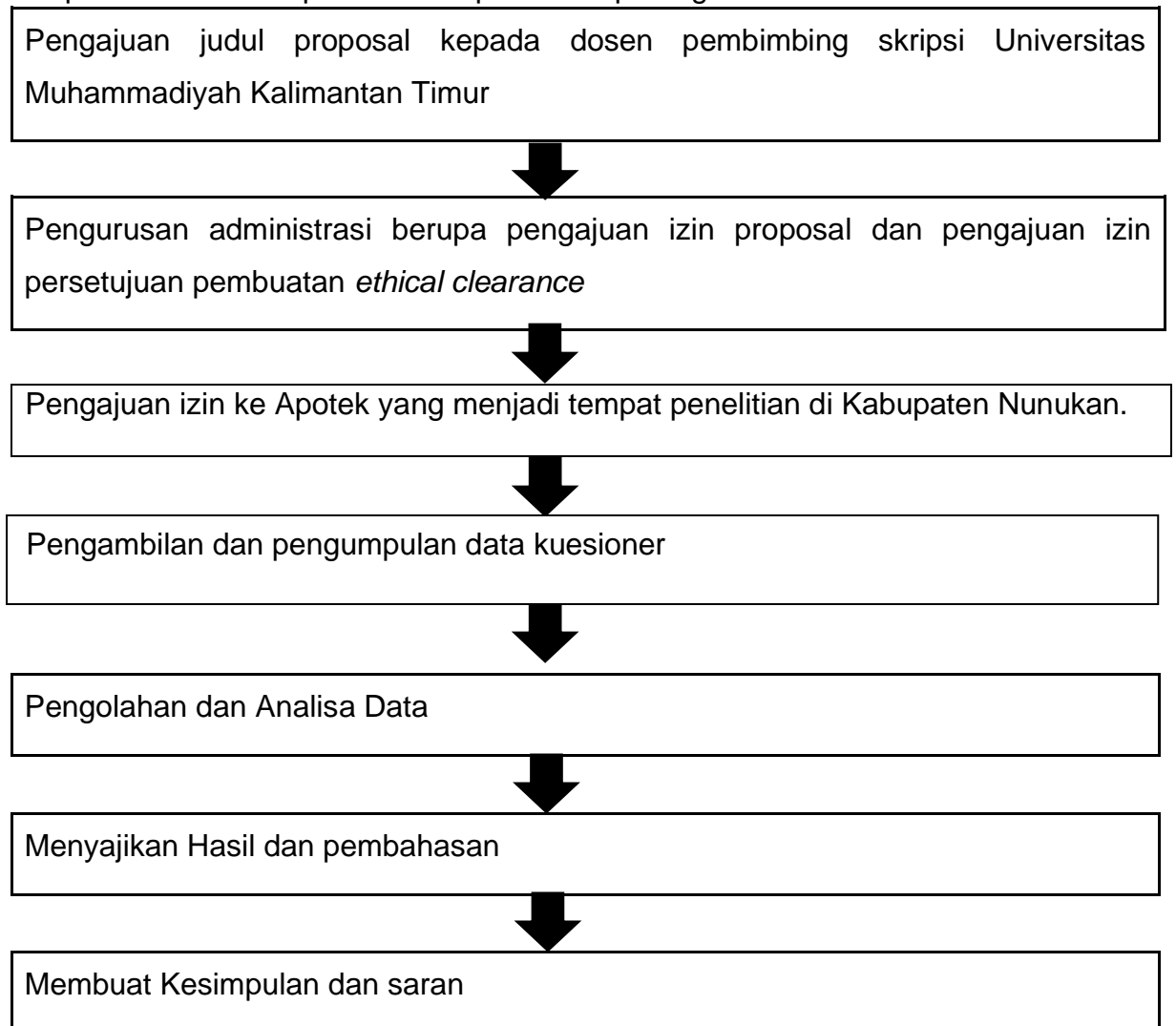
Etika penelitian merupakan hal yang sangat penting dalam suatu penelitian. Etika dalam penelitian ini bertujuan untuk melindungi dan menjamin kerahasiaan konsumen. Sebelum penelitian dilakukan,

peneliti memberi lembar persetujuan (*informed consent*) kepada konsumen, pembuatan *ethical clearance* atau kelayakan etik yang menyatakan bahwa suatu proposal riset layak untuk dilaksanakan. Surat persetujuan kelayakan etik pada penelitian ini dilakukan oleh Komite Etik Penelitian Kesehatan RSUD Abdul Wahab Sjahranie Samarinda, No: 122/KEPK-AWS/VIII/2022.

confidentiality (kerahasiaan) merupakan etika penelitian dengan memberikan jaminan kerahasiaan hasil penelitian, baik informasi maupun masalah-masalah lainnya. Semua informasi yang telah dikumpulkan dijamin kerahasiaan oleh peneliti dan hanya data tertentu yang akan disajikan dalam hasil penelitian.

I. Alur Jalannya Penelitian

Adapun alur rencana penelitian dapat dilihat pada gambar 3.2 :



Gambar 3.2 Alur Jalannya Penelitian

J. Jadwal penelitian

Tabel 3.5 Jadwal Penelitian

NO	Jenis Kegiatan	Bulan				
		Agustus	September	Oktober	November	Desember
1.	Pengumpulan data penelitian					
2.	Pengolahan data penelitian					
3.	Analisa data penelitian					
4.	Pengerjaan laporan penelitian					
5.	Revisi penyelesaian laporan penelitian					
6.	Presentasi hasil laporan penelitian					