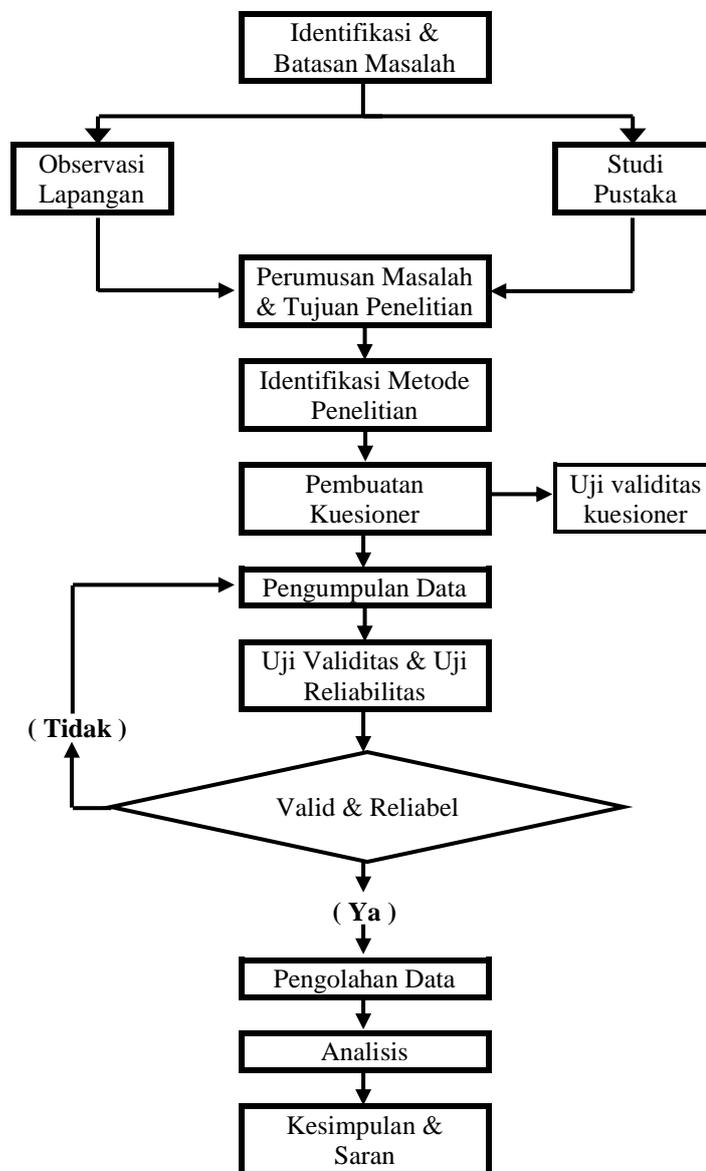


BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Desain Penelitian

Desain penelitian dari penelitian ini digambarkan sebagai berikut:



Gambar 3.1. Desain Penelitian

3.2. Populasi dan Sampel

3.2.1. Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen per hari yang berbelanja di Apotek Vitka Farma Aviari yaitu 458 pelanggan per hari.

3.2.2. Sampel

Penelitian ini menggunakan *purposive sampling* yaitu teknik sampling non random sampling dimana peneliti menentukan pengambilan sampel dengan cara menetapkan ciri-ciri khusus yang sesuai dengan tujuan penelitian sehingga diharapkan dapat menjawab permasalahan penelitian. Jumlah sampel pada penelitian ini adalah 82 yang dihitung dengan menggunakan persamaan *slovin*, yaitu:

$$n = \frac{N}{1 + N e^2} \dots\dots\dots \text{(Rumus 3.1)}$$

Keterangan:

- n = Jumlah sampel
- N = Jumlah populasi
- e = Tingkat kesalahan 10 %

3.3. Teknik Pengumpulan Data

3.3.1. Jenis Data

Jenis data pada penelitian ini dibagi menjadi dua, yaitu:

1. Data kualitatif pada penelitian ini berupa gambaran tentang Apotek Vitka Farma Aviari.

2. Data Kuantitatif pada penelitian ini berupa pengolahan data berupa angka yang diperoleh dari data primer penelitian.

3.3.2. Sumber Data

Sumber data pada penelitian ini dibagi menjadi 2 sumber, yaitu:

1. Data dapat diperoleh dengan cara bertanya langsung, observasi, dan memberikan kuesioner pada sampel penelitian, sehingga diperoleh data yang benar.
2. Data dapat diperoleh dengan cara studi kepustakaan mempelajari buku-buku dan artikel-artikel atau jurnal yang ada hubungannya dengan penelitian.

3.3.3. Metode Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data primer dan data sekunder yang diperlukan pada penelitian ini, digunakan metode sebagai berikut:

1. Observasi, yaitu kegiatan pengumpulan data lapangan dengan melihat secara langsung kegiatan operasional.
2. Kuisisioner, yaitu dengan memberikan pertanyaan kepada responden yang disertai dengan pilihan jawaban.
3. Pustaka, yaitu merupakan cara untuk memperoleh data dengan membaca buku-buku dan internet yang berhubungan dengan penelitian.

3.4. Metode Analisa

Dalam peneltian ini metode yang digunakan adalah metode *servqual* (*Service Quality*) berdasarkan nilai persepsi dan ekspektasi, kemudian

menggunakan metode IPA (*Importance Performances Analysis*) berdasarkan nilai kinerja dan kepentingan.

3.4.1. Operasional Variabel

Untuk mengukur sikap, pendapat, *ekspektasi* dan *persepsi* responden pada kuesioner digunakan skala likert. Skala *likert* adalah ukuran-ukuran berjenjang yang pertama kali digagas oleh ahli psikologi Amerika Serikat bernama Rensis Likert. Pada penelitian ini menggunakan skala likert 4 (empat) skala, dengan keterangan sebagai berikut:

1 = tidak penting

2 = kurang penting

3 = penting

4 = sangat penting

Variabel dalam penyusunan kuesioner ekspektasi ditunjukkan dengan tabel, sebagai berikut:

Tabel 3.1. Tabel Variabel Kuesioner Ekspektasi

No	Kepentingan	Tingkat Kepentingan/Harapan Pelanggan			
		Sangat Penting	Penting	Kurang Penting	Tidak Penting
	<i>Tangibles</i>				
1	Penampilan karyawan				
2	Kebersihan gedung				
3	Kelengkapan produk yang tersedia				
4	Kursi tunggu yang nyaman				
5	Tersedia fasilitas televisi atau jaringan internet gratis				
6	Pendingin ruangan (AC) yang cukup				
7	Berada dilokasi strategis dan mudah ditemukan				
8	Area parkir yang memadai				
	<i>Reliability</i>				
9	Barang-barang yang dibeli dikemas dengan sungguh-sungguh dan rapi				
10	Konsisten buka 24 jam				
11	Pelayanan sesuai yang dijanjikan				
	<i>Responsiveness</i>				
12	Petugas memberikan pelayanan dengan cepat				
13	Pembelian obat dengan resep dokter atau tanpa resep dokter dilayani secara mudah dan tidak berbelit-belit				
14	Petugas cepat tanggap dengan masalah atau keluhan pelanggan				
15	Petugas mendahulukan pelayanan kepada yang datang dengan membawa resep obat dari unit darurat (UGD)				
	<i>Assurance</i>				
16	Petugas berkompeten				
17	Petugas kasir memberikan nota bukti pembayaran				
18	Petugas menjaga rahasia pelanggan yang membeli obat atau pelanggan yang berkonsultasi				
	<i>Emphaty</i>				
19	Petugas berkomunikasi kepada pelanggan maupun rekan kerja dengan lemah lembut dan sopan				

Lanjutan Tabel 3.1.

20	Petugas siap memberikan jasa pelayanan konsultasi dengan penuh perhatian				
21	Petugas memberikan pelayanan yang sama tanpa membeda-bedakan pelanggan				

Variabel dalam penyusunan kuesioner persepsi sebagai berikut:

Tabel 3.2. Tabel Variabel Kuesioner Persepsi

No	Kepentingan	Tingkat Kepuasan/Penilaian Pelanggan			
		Sangat Baik	Baik	Kurang Baik	Tidak Baik
	<i>Tangibles</i>				
1	Penampilan karyawan				
2	Kebersihan gedung				
3	Kelengkapan produk yang tersedia				
4	Kursi tunggu yang nyaman				
5	Tersedia fasilitas televisi atau jaringan internet gratis				
6	Pendingin ruangan (AC) yang cukup				
7	Berada dilokasi strategis dan mudah ditemukan				
8	Area parkir yang memadai				
	<i>Reliability</i>				
9	Barang-barang yang dibeli dikemas dengan sungguh-sungguh dan rapi				
10	Konsisten buka 24 jam				
11	Pelayanan sesuai yang dijanjikan				
	<i>Responsiveness</i>				
12	Petugas memberikan pelayanan dengan cepat				
13	Pembelian obat dengan resep dokter atau tanpa resep dokter dilayani secara mudah dan tidak berbelit-belit				
14	Petugas cepat tanggap dengan masalah atau keluhan pelanggan				
15	Petugas mendahulukan pelayanan kepada yang datang dengan membawa resep obat dari unit darurat (UGD)				

Lanjutan Tabel 3.2.

	<i>Assurance</i>				
16	Petugas berkompeten				
17	Petugas kasir memberikan nota bukti pembayaran				
18	Petugas menjaga rahasia pelanggan yang membeli obat atau pelanggan yang berkonsultasi				
	<i>Emphaty</i>				
19	Petugas berkomunikasi kepada pelanggan maupun rekan kerja dengan lemah lembut dan sopan				
20	Petugas siap memberikan jasa pelayanan konsultasi dengan penuh perhatian				
21	Petugas memberikan pelayanan yang sama tanpa membeda-bedakan pelanggan				

3.4.2. Uji Validitas Data

Uji Validitas digunakan untuk mengetahui sah atau tidaknya suatu kuesioner. Kuesioner dinyatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur kuesioner tersebut.

Berikut ini adalah rumus korelasi *rank spearman*:

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum_{i=0}^n d_i^2}{n(n^2-1)} \dots \dots \dots \text{(Rumus 3.2)}$$

Berikut ini adalah rumus korelasi *product moment*:

$$r = \frac{n(\sum xy) - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{\{n(\sum x^2) - (\sum x)^2\} \{n(\sum y^2) - (\sum y)^2\}}} \dots \dots \dots \text{(Rumus 3.3)}$$

Hasilnya:

1. Jika r-hitung > r-tabel, maka butir pertanyaan tersebut dikatakan valid.

2. Jika $r\text{-hitung} < r\text{-tabel}$, maka butir pertanyaan tersebut dikatakan tidak valid.

Nilai $r\text{-hitung}$ diperoleh dari hasil pengolahan menggunakan komputer program SPSS. Sedangkan nilai $r\text{-tabel}$ diperoleh dengan melihat tabel pembandingan dengan taraf signifikansi 5%.

3.4.3. Uji Reliabilitas Data

Reliabilitas adalah alat ukur untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari suatu variabel. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan rumus *cronbach alpha*. Suatu data dikatakan reliabel adalah variabel memiliki nilai Cronbach alpha $\geq 0,6$ dan tidak reliabel apabila memiliki nilai Cronbach alpha $< 0,6$.

Berikut ini adalah rumus korelasi Cronbach Alpha:

$$(\alpha) = \frac{k}{k-1} \left\{ 1 - \frac{\sum s_i^2}{s_p^2} \right\} \dots\dots\dots (\text{Rumus 3.4})$$

Keterangan:

- k = Banyaknya butir dalam skala pengukuran tiap masing-masing variabel
 s_i^2 = Varian dari butir pernyataan ke- i pada setiap variabel
 i = Variabel (1, 2, 3, 4, 5)
 s_p^2 = Varian dari skor total tiap variabel

Reliabilitas instrumen dikriteriakan menjadi:

- 1) $\alpha < 0,2$ = Instrumen tidak reliabel

- 2) $0,2 \leq \alpha < 0,4$ = Reliabilitas instrumen kecil
- 3) $0,4 \leq \alpha < 0,7$ = Instrumen cukup reliabel
- 4) $0,7 \leq \alpha < 0,9$ = Instrumen reliabel
- 5) $0,9 \leq \alpha < 1,0$ = Instrumen sangat reliabel
- 6) $\alpha = 1,0$ = Reliabilitas instrumen sempurna

3.4.4. Analisis *Servqual*

Metode *servqual* digunakan sebagai alat ukur suatu kualitas layanan. Nilai *servqual* dapat diperoleh melalui selisih antara nilai persepsi pelanggan dengan nilai dari harapan pelanggan. Model *servqual* ini mendefinisikan bahwa kesenjangan atau *gap* (G) untuk faktor kualitas jasa atau pelayanan tertentu.

Perhitungan nilai persepsi pelanggan terhadap kinerja perusahaan dapat dihitung dengan menggunakan rumus dibawah ini:

$$\bar{X}_i = \frac{\sum_{i=1}^k \bar{X}_i}{n} \dots\dots\dots (\text{Rumus 3.5})$$

Keterangan:

X_i = Nilai tingkat persepsi pelanggan

n = Jumlah responden

$\sum X_i$ = Total dari nilai persepsi

Perhitungan nilai kepentingan pelanggan dapat dihitung dengan menggunakan rumus dibawah ini:

$$\bar{Y}_i = \frac{\sum_{i=1}^k \bar{Y}_i}{n} \dots\dots\dots (\text{Rumus 3.6})$$

Keterangan:

Y_i = Nilai tingkat kepentingan (harapan)

n = Jumlah responden

ΣY_i = Total dari nilai kepentingan (harapan)

3.4.5. Analisis IPA

Importance Performance Analysis (IPA) adalah teknik berbiaya rendah dan mudah dipahami yang dapat menghasilkan wawasan penting tentang aspek mana dari perusahaan yang harus lebih diperhatikan. Model IPA dibagi menjadi empat kuadran, yang mana tingkat kepentingan berada pada sumbu y dan kinerja berada pada sumbu x.

Dalam penyederhanaan rumus, maka untuk setiap faktor yang mempengaruhi pelanggan dapat dilihat dengan rumus :

$$\bar{X} = \frac{\Sigma X_i}{n} \dots\dots\dots(\text{Rumus 3.7})$$

Keterangan :

X = Skor rata-rata setiap peubah i pada tingkat kinerja

ΣX_i = Total skor setiap peubah i pada tingkat pelaksanaan kinerja

n = Total responden

$$\bar{Y} = \frac{\Sigma Y_i}{n} \dots\dots\dots(\text{Rumus 3.8})$$

Keterangan :

Y = Skor rata-rata setiap peubah i pada tingkat kepentingan

ΣY_i = Total skor setiap peubah i pada tingkat kepentingan seluruh responden

n = Total responden

Diagram kartesius (matriks IPA) merupakan suatu bangun yang dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik (X dan Y) dimana X merupakan rata-rata dari rata-rata skor tingkat pelaksanaan atau kepuasan pelanggan seluruh faktor atau variabel dan Y adalah rata-rata dari skor rata-rata skor tingkat kepentingan seluruh faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.

$$X = \frac{\sum_{i=1}^n x_i}{k} \dots\dots\dots(\text{Rumus 3.9})$$

$$Y = \frac{\sum_{i=1}^n y_i}{k} \dots\dots\dots(\text{Rumus 3.10})$$

Keterangan : 9

X = Skor rata-rata dari total rata-rata bobot tingkat kinerja dari seluruh variabel yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Y = Skor rata-rata dari total rata-rata bobot tingkat kepentingan dari seluruh variabel yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.

k = Banyaknya variabel atau yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan.

3.5. Lokasi dan Waktu Penelitian

3.5.1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat dimana peneliti tersebut akan melakukan penelitian untuk memperoleh data yang diperlukan. Penelitian ini dilakukan di Apotek Vitka Farma Aviari yang beralamat di Komplek Ruko Depan Aviari

Pratama Blok A no.1–2, Jalan LetJen Suprpto, Bukit Tempayang, Batu Aji, Kota
Batam, Kepulauan Riau.

3.5.2. Waktu Penelitian

Tabel 3.3. Jadwal Penelitian

Kegiatan	Maret 2018				April 2018				Mei 2018				Juni 2018				Juli 2018				Agustus 2018			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Pengajuan Judul	■	■	■																					
Perizinan dan Observasi				■	■	■	■																	
Penyusunan Bab I						■	■	■																
Penyusunan Bab II								■	■	■														
Penyusunan Bab III										■	■	■												
Pengumpulan Data											■	■	■	■	■									
Penyusunan Bab IV														■	■	■	■	■	■					
Penyusunan Bab V																		■	■	■				
Penyelesaian Laporan																					■	■	■	■