

BAB IV

METODE PENELITIAN

4.1 Jenis Penelitian

Pada penelitian ini menggunakan menggunakan jenis penelitian deskriptif analitik yang sifatnya observasional. Bersifat observasional berarti pengumpulan data dilakukan dengan pengamatan langsung ketempat yang diselidiki (Arikunto,2006). Penelitian deskriptif analitik ini mengambil permasalahan ataupun memfokuskan perhatian pada permasalahan seperti adanya ketika penelitian dilakukan.

4.2 Lokasi Penelitian

Untuk penelitian ini dilakukan di Apotek Sukun Malang yang bertempat di JL.S.Supriadi No.24 Malang Jawa timur. Pada bulan Januari-Februari 2025.

4.3 Populasi dan Sampel

4.3.1 Populasi

Populasi adalah suatu wilayah generalisasi yang terdapat objek dan subjek yang memiliki karakteristik serta kualitas yang telah ditetapkan oleh peneliti agar dapat dipelajari dan setelah itu dapat ditarik kesimpulanya. Maka populasi itu bukan hanya tentang orang, melainkan juga ada obyek dan juga benda alam lain, yang dipelajari bukan hanya jumlah obyek atau subyek melainkan juga ada sifat atau karakteristik yang dimiliki subyek atau obyek itu sendiri (Agung, 2019).

Populasi dari penelitian ini terdiri dari konsumen atau pelanggan yang telah melakukan transaksi pembelian obat swamedikasi di apotek Sukun Malang.

4.3.2 Sampel

Sampel menurut Agung (2019) adalah suatu bagian dari populasi itu sendiri yang diambil menggunakan cara tertentu, serta karakteristik yang jelas serta lengkap yang dapat mewakili populasi. Cara yang dilakukan untuk mengambil data dengan menggunakan metode non probability sampling yang dimana memakai teknik convenience sampling, yang dimana sampel diambil dengan pertimbangan kemudahan saja. Responden sampel diambil dari pembeli atau pasien di apotek Sukun Malang. Dalam menghitung jumlah responden ini ditentukan dengan rumus Lemeshow, karena jumlah populasi yang tidak diketahui, rumus Lemeshow sebagai berikut::

$$n = \frac{Z^2 \cdot P(1-P)}{d^2}$$

Keterangan:

n = Jumlah dari sampel

z = Skor z pada kepercayaan 95% = 1,96

p = Maksimal estimasi.

d = Error level (tingkat kesalahan).

Dari rumusan tersebut di atas maka penentuan jumlah sampel dengan menggunakan rumus Lemeshow dengan maksimal estimasi 50% dan tingkat kesalahan yang dapat ditolerir sebanyak 10%.

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

$$n = \frac{3,8416 \cdot 0,5 \cdot 0,5}{0,1^2}$$

$$n = \frac{0,9604}{0,1^2}$$

$$n = 96,04 = 97$$

Untuk memudahkan dalam penelitian maka jumlah sampel dibulatkan menjadi 97, akan tetapi untuk mempermudah ketika perhitungan maka responden ditetapkan sejumlah 100 orang. Maka dapat disimpulkan jumlah sampel yang digunakan berjumlah 100 orang pembeli obat swamedikasi di apotek Sukun Malang.

Agar karakteristik sampel tidak menyimpang dari populasi yang diinginkan peneliti, maka sebelum dilakukan pengambilan sampel perlu ditentukan kriteria inklusi dan eksklusi. Kriteria inklusi adalah kriteria yang perlu dipenuhi oleh setiap anggota populasi yang dapat diambil sebagai sampel. Sedangkan kriteria eksklusi adalah ciri-ciri anggota populasi yang tidak dapat diambil sampel (Notoatmodjo, 2010). Peneliti telah menentukan kriteria untuk sampel yang akan diteliti, meliputi:

a. Kriteria Inklusi

- 1) Pasien atau pembeli obat swamedikasi yang berumur 18-65 tahun.
- 2) Pasien atau pembeli yang bersedia mengisi kuesioner.
- 3) Pasien atau keluarga pasien yang mampu untuk membaca, menulis, atau berkomunikasi secara efektif.

b. Kriteria Eksklusi

- 1) pasien atau keluarga pasien yang mengisi kuisisioner secara tidak lengkap.

4.4 Definisi Operasional Variabel

4.4.1 Definisi Operasional

Definisi operasional adalah suatu variabel penelitian yang ditujukan agar sebelum dilakukannya analisis dapat memahami apa arti setiap variabel penelitian tersebut

- A. kualitas pelayanan merupakan suatu tingkatan ukuran dari sebuah keunggulan yang diharapkan dari kualitas pelayanan yang

berhubungan dengan perkembangan harga maupun tingkat perbandingan harapan dari kualitas jasa konsumen dengan kinerja yang dirasakan untuk bagi pengendalian perkembangan harga Bukti nyata (Tangible), yang digunakan untuk mengukur bukti fisik, penampilan, fasilitas dan petugas pelayanan

- B. Perhatian (Empaty), yang diberikan secara tulus kepada individual atau pribadi guna untuk memahami dan mengetahui keinginan konsumen.
- C. Kehandalan (Realibility), dimana petugas pelayanan dapat memberikan pelayanan yang sesuai, akurat dan terpercaya.
- D. Ketanggapan (Responsive), keadaan dimana memberikan bantuan kepada konsumen secara tanggap dan jelas dalam memberikan informasi.
- E. Jaminan (Assurance) , sesuatu yang diberikan kepada konsumen berupa pengetahuan, kemampuan serta sopan santun yang bisa menimbulkan keyakinan serta kepercayaan yang muncul dari konsumen.
- F. kepuasan pelanggan, perasaan yang timbul atau yang dihasilkan dari perbandingan kesenangan aktivitas dan produk dengan suatu harapan yaitu kepuasan pelanggan.

4.4.2 Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah variabel yang mencakup bentuk apa saja yang ditentukan peneliti untuk digunakan dan dipahami sehingga didapatkan informasi terkait hal tersebut dan kemudian diambil kesimpulan (Sugiyono,2017).

A. Variabel Terikat (Variable dependent)

Variabel terikat sendiri adalah suatu variabel yang menjadi akibat dikarenakan terdapatnya variabel independen (Sugiyono,2017). Variabel terikat didalam penelitian yang dilakukan ini adalah pelayanan.

B. Variabel Bebas (Variable independent)

Variabel bebas merupakan variabel yang menjadi sebab atau pengaruh dari adanya variabel terikat (Sugiyono,2017). Variabel bebas yang ada didalam penelitian ini adalah kepuasan konsumen.

4.5 Data yang Diperlukan

Data yang akan digunakan dalam penelitian ini ada data primer dimana menurut Agung (2019), Data primer merupakan data yang dikumpulkan atau diperoleh oleh peneliti yang didapat langsung dari sumbernya, kemudian diamati pertama kalinya dan akan digunakan untuk memecahkan persoalan yang sedang dicari (Agung, 2019). Data primer didalam penelitian ini diperoleh dari narasumber yaitu pembeli di Apotek Sukun Malang. Data yang didapatkan berupa jumlah transaksi serta hasil dari kusioner yang sudah diberikan kepada pembeli di Apotek Sukun Malang.

4.6 Prosedur Pengumpulan dan Pengolahan Data

Metode yang digunakan pada pengumpulan data yaitu metode kusioner yang merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan cara memberikan pertanyaan secara tertulis kepada pelanggan atau pasien agar diisi atau dijawab oleh pasien. Peneliti membuat beberapa pertanyaan untuk didapatkan data primer yang terkait masalah yang diteliti lalu pembeli dimintai mengisinya setelah data didapat melalui pembeli maka data akan dianalisis untuk memperoleh hasil apakah cara kerja dari petugas apoteker telah sesuai berdasarkan kelengkapan kualitas.

A. Pengolahan Data

Data yang diperoleh dari penelitian akan diolah dengan langkah sebagai berikut:

- 1) Coding merupakan aktivitas pengelompokan data dan memberikan kode kepada variabel daftar diubah ke dalam nomor 1,2,3,4,5.

- 2) Editing merupakan kegiatan mengoreksi kembali hasil kuesioner yang telah diisi dengan memeriksa apakah jawaban dari responden sudah lengkap dan benar.
- 3) Entry data adalah ketika data yang telah diperoleh dilakukan klasifikasi terhadap variabel kemudian variabel dibuat tabel dan dimasukkan ke program komputer diolah dengan menggunakan alat bantu program komputer yakni SPSS dan Microsoft Excel
- 4) Cleaning data yaitu membersihkan data yang gunanya untuk mengetahui apakah dari data yang didapatkan sudah baik dan benar untuk menghindari kesalahan setelah dilakukannya entry data dalam program komputer

4.7 Pengukuran Variabel

Untuk pengukuran persepsi responden Dalam penelitian ini menggunakan skala likert menurut Sugiyono skala Richter adalah suatu skala untuk mengukur pendapat, sikap serta persepsi seseorang maupun sekelompok orang tentang suatu fenomena sosial tertentu. Skala likert variabel akan diukur dengan menjabarkan indikator variabel selanjutnya indikator tersebut dijadikan sebagai acuan ketika menyusun instrumen-instrumen yang terdiri dari pernyataan atau pertanyaan.

Berikut adalah penjelasan 5 poin skala likert

1 = Sangat Tidak Setuju (STS)

2 = Tidak Setuju (TS)

3 = Ragu-Ragu (R)

4 = Setuju (S)

5 = Sangat Setuju (SS)

Respon yang cenderung tinggi mengidentifikasi bahwa tingkat service quality dan importance performance yang tinggi dan sebaliknya

Respon yang rendah mengidentifikasikan bahwa tingkat server quality dan importance performance pelanggan yang rendah.

4.8 Instrumen Penelitian

Instrumen di bawah ini yang terdiri dari pernyataan atau pertanyaan untuk mengukur pendapat sikap serta persepsi seseorang tentang pelayanan yang diberikan oleh petugas Apotek Sukun Farma Kota Malang

Tabel 4. 1 Pernyataan Kuesioner

NO	PERNYATAAN
A 1	Melayani pembelian obat dengan cepat (± 15 menit)
A 2	Bahasa yang digunakan petugas apotek mudah dimengerti
A 3	Petugas selalu siap melayani pasien
A 4	Petugas melayani dengan ramah
B 1	Petugas cepat tanggap terhadap keluhan pasien
B 2	Petugas memberi kan penyelesaian terhadap masalah yang dihadapi pasien
B 3	Pasien menerima informasi terkait nama obat yang diberikan
B 4	Pasien mendapatkan informasi tentang cara penggunaan obat
B 5	Pasien mendapatkan informasi tentang cara penyimpanan obat
B 6	Pasien menerima informasi terkait efek samping penggunaan obat serta cara menanganinya
C 1	Petugas mempunyai pengetahuan dan keterampilan yang baik dalam melayani pasien
C 2	Obat yang diberikan sesuai dengan yang diminta
C 3	Obat yang dibeli, terjamin kualitasnya. (dilihat dari kemasan obat dan tanggal kadaluarsa obat yang diterima > 6 bulan)
D 1	Petugas memberikan perhatian terhadap keluhan pasien
D 2	Petugas memberikan pelayanan kepada pasien tanpa memandang status sosial
D 3	Terjadinya komunikasi yang baik antara petugas dan pasien
E 1	Apotek terlihat bersih dan rapi

E 2	Penataan bagian luar serta bagian dalam ruangan tertata dengan baik
E 3	Lokasi apotek yang strategis
E 4	Pasien merasa nyaman saat menunggu obat disiapkan
E 5	Petugas apotek berpakaian bersih dan rapi

4.9 Uji Validitas dan Reliabilitas

4.9.1 Uji Validitas

Validitas mengacu pada aspek ketepatan dan kecermatan hasil pengukuran, pengukuran itu sendiri dilakukan guna mengetahui seberapa banyak aspek (dalam arti kuantitatif) suatu aspek psikologis terdapat dalam diri seseorang yang dinyatakan dalam bentuk skor pada instrumen pengukur yang bersangkutan (Azwar, 2012).

Tujuan uji validitas dilakukan guna untuk mengetahui keakuratan validitas digunakan alat berupa software SPSS uji validitas dilakukan dengan cara mengkorelasikan setiap nilai pada setiap pertanyaan dengan nilai total semua pertanyaan untuk satu variabel hasil dari pengujian valid Apakah lebih besar daripada dihitung menggunakan rumus

$$r = \frac{n(\sum XY) - (\sum X \cdot \sum Y)}{[\sum X^2 - (\sum X^2)] [\sum Y^2 - (\sum Y^2)]}$$

Keterangan:

r = Koefisien korelasi item dengan total pertanyaan

N = Jumlah responden yang diuji coba

$\sum X$ = Jumlah skor pertanyaan

$\sum Y$ = Jumlah skor sampel

Nilai r yang dipakai untuk responden sebanyak 30 (n=30) dan

tingkat kesalahan (α) sebesar 5% adalah 0,361 setiap pernyataan dinyatakan valid jika r hitung $>$ r tabel. Pernyataan tersebut dapat dikatakan valid apabila memiliki konsistensi internal yaitu di mana mengukur aspek yang sama apabila dalam perhitungan ditemukan pernyataan yang tidak valid kemungkinan pernyataan tersebut kurang dipahami oleh pengisi dikarenakan kurang baik susunan kata maupun kalimatnya, dikarenakan jika kalimat atau kata yang digunakan kurang baik dapat menimbulkan penafsiran yang berbeda.

Berdasarkan penelitian ini uji validitas dihitung menggunakan bantuan program SPSS dengan metode pearson product moment. Teknik uji validitas instrumen dengan pearson product moment yaitu dengan cara mengkorelasikan skor tiap item dengan skor total yang merupakan jumlah tiap skor. Dimana kuesioner dianggap valid jika tingkat signifikan lebih rendah dari 0,05. Selain itu jika r hitung besar dari r tabel maka kuesioner dianggap valid. Dalam penelitian ini nilai r tabel yang diperoleh dari degree of freedom (df) = $n-2$ adalah 0,361 yaitu $30-2= 28$, alpha 5%, dalam hal ini n adalah jumlah sampel pre-test yaitu adalah 30 responden. Berikut adalah hasil dari uji validitas dimensi reliability, responsive, assurance, emphaty, tangibles yang dilakukan pada 30 responden sampel.

a. Dimensi *Reliability*

Berdasarkan table 4.2 menunjukkan bahwa kondisi r hitung lebih besar dari r tabel maka dapat dinyatakan bahwa item pertanyaan dimensi *Reliability* memiliki kondisi yang valid dan dapat digunakan untuk pengambilan data atau penelitian, karena sudah reliabel dan layak.

Tabel 4. 2 Hasil Uji Validitas Dimensi *Reliability*

Atribut	Pernyataan	r Hitung		r Tabel	Keterangan
		Kenyataan	Harapan		
A1	Melayani pembelian obat dengan cepat (± 15 menit)	0,624	0,455	0,361	Valid
A2	Bahasa yang digunakan petugas apotek mudah dimengerti	0,742	0,479	0,361	Valid
A3	Petugas selalu siap melayani pasien	0,605	0,658	0,361	Valid
A4	Petugas melayani dengan ramah	0,710	0,595	0,361	Valid

(Sumber : Data diolah dengan SPSS 23.0, 2025)

b. Dimensi *Responsiveness*

Tabel 4.3 menunjukkan bahwa r hitung lebih besar dari r tabel maka dijamin dimensi *responsive* memiliki standar yang paling untuk setiap butir pertanyaan Oleh karena itu semua pernyataan tentang dimensi *responsive* yang digunakan dalam penelitian ini dapat diandalkan dan layak

Tabel 4. 3 Hasil Uji Validitas Dimensi *Responsiveness*.

Atribut	Pernyataan	r Hitung		r Tabel	Keterangan
		Kenyataan	Harapan		
B1	Petugas cepat tanggap terhadap keluhan pasien.	0,623	0,586	0,361	Valid
B2	Petugas memberi kan penyelesaian	0,657	0,532	0,361	Valid

	terhadap masalah yang dihadapi pasien.				
B3	Pasien menerima informasi terkait nama obat yang diberikan	0,750	0,624	0,361	Valid
B4	Pasien mendapatkan informasi tentang cara penggunaan obat	0,691	0,622	0,361	Valid
B5	Pasien mendapatkan informasi tentang cara penyimpanan obat	0,856	0,669	0,361	Valid
B6	Pasien menerima informasi terkait efek samping penggunaan obat serta cara menanganinya.	0,834	0,572	0,361	Valid

(Sumber : Data diolah dengan SPSS 23.0, 2025)

c. Dimensi Assurance

Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas Dimensi Assurance.

Atribut	Pernyataan	r Hitung		r Tabel	Keterangan
		Kenyataan	Harapan		
C1	Petugas mempunyai pengetahuan dan keterampilan yang baik dalam melayani pasien.	0,742	0,696	0,361	Valid

C2	Obat yang diberikan sesuai dengan yang diminta.	0,694	0,583	0,361	Valid
C3	Obat yang dibeli, terjamin kualitasnya. (dilihat dari kemasan obat dan tanggal kadaluarsa obat yang diterima > 6 bulan)	0,784	0,769	0,361	Valid

(Sumber : Data diolah dengan SPSS 23.0, 2025)

Tabel 4.4 menunjukkan bahwa kriteria berdasarkan dimensi *assurance* memiliki jumlah *r* hitung lebih besar dari *r* tabel, sehingga dimensi *assurance* memiliki kriteria valid untuk semua item pernyataan. Oleh karena itu semua pernyataan tentang dimensi *assurance* yang digunakan dalam penelitian ini sudah diandalkan dan layak.

d. Dimensi *Emphaty*

Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas Dimensi *Emphaty*.

Atribut	Pernyataan	r Hitung		r Tabel	Keterangan
		Kenyataan	Harapan		
D1	Petugas memberikan perhatian terhadap keluhan pasien.	0,650	0,587	0,361	Valid
D2	Petugas memberikan pelayanan kepada pasien tanpa memandang status	0,693	0,467	0,361	Valid

	sosial.				
D3	Terjadinya komunikasi yang baik antara petugas dan pasien	0,580	0,527	0,361	Valid

(Sumber : Data diolah dengan SPSS 23.0, 2025)

Berdasarkan tabel 4.5 menunjukkan bahwa menurut standar r hitung lebih besar dari r tabel maka dinyatakan bahwa dimensi *emphaty* memiliki standar yang valid untuk semua item pertanyaan. Oleh karena itu semua pertanyaan dimensi *emphaty* dalam penelitian ini dapat diandalkan dan layak.

e. Dimensi *Tangibles*

Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas Dimensi *Tangibles*.

Atribut	Pernyataan	r Hitung		r Tabel	Keterangan
		Kenyataan	Harapan		
E1	Apotek terlihat bersih dan rapi.	0,735	0,678	0,361	Valid
E2	Penataan bagian luar serta bagian dalam ruangan tertata dengan baik	0,721	0,779	0,361	Valid
E3	Lokasi apotek yang strategis	0,662	0,771	0,361	Valid
E4	Pasien merasa nyaman saat menunggu obat di siapkan	0,677	0,619	0,361	Valid

E5	Petugas apotek berpakaian bersih dan rapi.	0,787	0,666	0,361	Valid
----	--	-------	-------	-------	-------

(Sumber : Data diolah dengan SPSS 23.0, 2025)

Berdasarkan tabel 4.6 menunjukkan bahwa kriteria r hitung lebih besar dari r tabel, sehingga dimensi *tangible* mempunyai kriteria valid untuk semua item pertanyaan, oleh karena itu semua pertanyaan yang digunakan dalam penelitian ini dapat diandalkan dan layak.

4.9.2 Uji Reliabilitas

Uji yang digunakan untuk mengetahui tingkat reliabilitas dari masing-masing pertanyaan pada kuisisioner. Suatu kuisisioner dapat dikatakan reliabel jika jawaban dari seseorang terhadap pertanyaan-pertanyaan tersebut tetap stabil dan konsisten dari waktu ke waktu dengan menggunakan alat ukur yang sama (Notoatmojo, 2010). Untuk melakukan uji reliabilitas digunakan alat, yaitu *software SPSS*. Berikut rumus yang digunakan adalah sebagai berikut :

$$\alpha = \left(\frac{n}{n-1} \right) \left(\frac{1 - \sum V_i}{V_t} \right)$$

Keterangan:

α = Cronbach Alpha

n = jumlah variabel/atribut

V_t = Varian skor total

V_i = Varian variabel/atribut

Instrumen yang digunakan adalah kuisisioner dapat dinyatakan reliabel apabila nilai *Cronbach Alpha* yang didapat dari hasil perhitungan lebih besar atau sama dengan 0,6 (Sujianto, 2007). Menurut riwidikdo (2013), jika nilai *Cronbach Alpha* semakin

mendekati + 1,00 konsistensi interval kuesioner semakin baik.

Setelah dilakukan pengujian keabsahan data langkah selanjutnya adalah menguji reliabilitas data. Pada penelitian ini uji reliabilitas dihitung dengan menggunakan metode *Cronbach's Alpha* dengan menggunakan alat software SPSS. Dasar pengambilan keputusan dalam uji reliabilitas dapat dinyatakan reliabel apabila nilai *Cronbach's Alpha* yang didapat dari hasil perhitungan lebih besar atau sama dengan 0,6 (Sujianto,2007). Menurut riwidikdo (2013) Jika nilai *Cronbach's Alpha* semakin mendekati +1,00 konsistensi interval kuesioner semakin baik.

Tabel 4. 7 Hasil Uji Reliabilitas

Hasil <i>Cronbach's Alpha</i>		N of Items	Keterangan
Kenyataan	Harapan		
0,952	0,918	21	Reliabel

(Sumber : Data diolah dengan SPSS 23.0, 2025)

Pada tabel 4.7 hasil dari uji reliabilitas menunjukkan bahwa pada semua pertanyaan dalam kuesioner yang terdiri dari 21 item pertanyaan dari 5 dimensi kualitas pelayanan di apotek Sukun Farma Kota Malang hasil uji reliabilitas dengan metode *Cronbach's Alpha* menunjukkan nilai *Cronbach's alpha* pada keseluruhan pertanyaan kuesioner berada pada nilai $>0,6$ yang di mana artinya semua dimensi pertanyaan dapat digunakan pada apotek untuk dilakukan penelitian.

4.10 Analisis Data

4.10.1 Analisis ServQual

Analisis ServQual di dalam penelitian ini merupakan analisis untuk mengetahui kepuasan pelanggan Apotek Sukun Malang berdasarkan aspek reliability, responsif, assurance, empati, dan tangible.

Nilai dari service quality diperoleh dengan mencari selisih antara nilai persepsi dengan nilai ekspektasi pelanggan nilai service

quality tersebut menunjukkan ketidaksamaan samaan antara persepsi dan ekspektasi pelanggan

Untuk menganalisis kualitas yang telah diberikan maka menggunakan rumus:

$$\text{Service Quality} = \text{Skor P} - \text{Skor E}$$

Keterangan :

P = Persepsi pelanggan atas kinerja pelayanan aktual yang dirasakan

E = Ekspektasi pelanggan atas pelayanan yang diperoleh

Apabila mendapatkan nilai skor servqual bernilai negatif (-) maka menandakan bahwa kualitas jasa yang diberikan kurang baik (pelanggan tidak puas) dan apabila skor servqual bernilai positif(+) maka kualitas jasa sangat baik (pelanggan sangat puas).

4.10.2 Analisis Kinerja dan Kepentingan (Important Performance Analysis)

Important Performance Analysis (IPA) mempunyai fungsi utama yaitu memperlihatkan informasi yang berkaitan dengan faktor pelayanan yang menurut pembeli sangat mempengaruhi kepuasan dan loyalitas mereka dan juga ada faktor pelayanan menurut konsumen perlu ditingkatkan karena saat ini belum memuaskan.

IPA membandingkan antara kepentingan dan kinerja perusahaan dalam mengukur kepuasan pelanggan. IPA digunakan untuk mengetahui faktor-faktor kualitas jasa apa saja yang dianggap penting oleh pihak pemberi layanan jasa dan bagaimana kinerja yang didapat oleh pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh Apotek Sukun Malang. Metode IPA dapat dimulai dengan:

A. Identifikasi faktor awal

- 1) Mengidentifikasi tingkat kepentingan (harapan) tiap faktor yang mempengaruhi
- 2) Mengidentifikasi pelaksanaan(kinerja) pada tiap faktor yang mempengaruhi

Tahapan pertama dalam IPA yaitu menentukan tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan tingkat kinerja kualitas atribut-atribut yang diteliti melalui perbandingan skor kinerja dengan skor kepentingan. Rumus tingkat kesesuaian yang digunakan adalah (Santoso, 2011):

$$TK_i = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\%$$

Keterangan :

Tki = tingkat kesesuaian.

Xi = skor penilaian kinerja perusahaan.

Yi = skor penilaian kepentingan konsumen.

Tahap kedua yaitu menghitung rata-rata untuk setiap atribut yang dipersepsikan oleh konsumen, dengan rumus :

Keterangan :

$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{n}$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum Y_i}{n}$$

XI = Skor rata-rata tingkat kinerja atau pelaksanaan

YI = Skor rata-rata tingkat kepentingan konsumen

n = Jumlah responden

Menghitung rata-rata bagi masing-masing atribut yang dipersepsi oleh responden menggunakan rumus: Rumus yang digunakan:

Selanjutnya dihitung rata-rata seluruh atribut tingkat kepentingan (Y) dan kinerja (X) yang menjadi batas dalam diagram kartesius, dengan

rumus :

$$X = \frac{\sum XI}{k} \qquad Y = \frac{\sum YI}{k}$$

Keterangan :

X = rata-rata skor tingkat kinerja produk seluruh faktor atau atribut.

Y = rata-rata tingkat kepentingan seluruh atribut yang mempengaruhi kepuasan konsumen.

K = banyaknya atribut yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen.

B. Menentukan kelebihan dan kekurangan layanan dengan analisis kuadran.

Tahap terakhir adalah konversi setiap atribut dalam diagram kartesius. Setiap area memiliki kondisi khusus untuk setiap atribut, sehingga dapat dimasukkan ke dalam kategori di salah satu dari empat kuadran pada diagram kartesius, yakni sebagai berikut:

1. Kuadran I (prioritas utama) menunjukkan dimensi-dimensi yang dianggap penting namun pihak apotek belum melaksanakan sesuai dengan keinginan pembeli atau pasien sehingga mengecewakan atau tidak memberikan kepuasan. Dimensi inilah yang harus diprioritaskan untuk diperbaiki.
2. Kuadran II (pertahankan prestasi) menunjukkan dimensi yang dianggap penting oleh pembeli atau pasien, dan apotek telah memenuhi dimensi tersebut karena harus dijaga.

3. Kuadran III (prioritas rendah) hal tersebut menunjukkan dimensi yang dianggap kurang penting oleh pembeli atau pasien, dan kinerja kualitas layanan yang tidak terlalu istimewa, sehingga hal tersebut tidak menjadi masalah bagi apotek.
4. Kuadran IV (berlebihan) menunjukkan ukuran yang lebih kecil sesuai dengan tingkat kepentingan pembeli atau pasien, tetapi apotek menerapkannya secara berlebihan. Dalam hal ini, apotek mungkin perlu menurunkan tingkat kinerja setiap dimensi dalam kategori ini.

Pengujian pada tahap ini menggunakan diagram kartesius. Tabulasi jawaban 100 responden yang dibagikan mengenai Persepsi/Performance dan Ekspektasi/Importance sesuai dengan variabel kualitas pelayanan dilakukan langkah-langkah berikut:

- a. Dihitung rata-rata skor Importance dan Performace per atribut kualitas pelayanan, yang diperoleh dari total rata-rata importance dan performance menurut penilaian responden dibagi dengan jumlah responden.
- b. Rata-rata skor importance dan performance per atribut kualitas pelayanan dimasukkan pada diagram kartesius.

4.11 Ethical Clearance. (EC)

Menurut Komisi Etik Penelitian FIKES UMM, Etichal Clearance(EC) atau kelayakan etik adalah keterangan secara tertulis yang diberikan oleh komosi etik penelitian untuk risetyang melibatkan makhluk hidup yang menyatakan bahwa suatu proposal riset layak dilaksanakan setelah memenuhi persyaratan tertentu.

Prinsip dasar dari kode etik penelitian menurut Komisi Etik Penelitian Kesehatan (KEPK) FIKES UMM, terdiri dari:

- A. Menghormati individu (respect for persons), dimana menghargai dari kebebasan seseorang terhadap pilihannya sendiri dan Protection of persons, dimana melindungi individu atau subyek dalam penelitian.
- B. Kemanfaatan (Beneficence), yaitu dimana dalam penelitian harus dapat memaksimalkan dalam keuntungan dan harus meminimalisir kerugian.
- C. Berkeadilan (Distributive justice), dimana dalam penelitian harus memiliki keseimbangan antara manfaat dan beban saat dilakukannya penelitian.

Etika penelitian harus memiliki confidentiality (kerahasiaan) dengan memberikan jaminan hasil penelitian, baik berupa informasi maupun masalah lainnya. Semua informasi yang telah didapatkan oleh peneliti akan dijamin kerahasiannya dan hanya beberapa data tertentu yang akan ditampilkan dalam hasil penelitian.

4.12 Sistem Penelitian

Dalam sistem penelitian dijelaskan bahwa tahap awal penelitian dilakukan penyusunan kuesioner pendahuluan kemudian dilakukan pemberian kuesioner pendahuluan setelah dilakukan kuisoner pendahuluan maka data akan dilakukan uji validitas dan reliabilitas di mana jika terdapat pernyataan yang salah dapat dihilangkan atau dihapus dan setelah itu kuesioner yang sudah benar akan digunakan untuk pemberian kuesioner penelitian guna dilakukan oleh data analisis servqual dengan perhitungan Gap (Deskriptif) dan importance performance analysis dengan menggunakan bantuan program SPSS for Windows.

Hasil olah data atau perhitungan Gap dan important performance analysis (kesesuaian dan diagram cartesius) kemudian dilakukan analisis servqual dengan menggunakan Gap dan importance performance analysis (kesesuaian dan diagram cartesius) selanjutnya dari hasil analisis tersebut dianalisis lebih lanjut dalam pembahasan yang diakhiri dengan pembuatan bab terakhir, kesimpulan, dan saran.