

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini bertempat di Apotek Wagas yang beralamat lengkap di Jalan Kebayuran Rt 04 Desa Bayur, Kecamatan Amuntai Tengah, Kabupaten Hulu Sungai Utara, Provinsi Kalimantan Selatan Negara Indonesia

3.2 Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menjelaskan hubungan antara variabel-variabel yang saling memengaruhi. Menggunakan pendekatan kuantitatif, data yang digunakan untuk menganalisis hubungan antar variabel dinyatakan dalam bentuk angka atau skala numerik. Fokus penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di apotek.

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif . Menurut Sugiyono (2015), “Pendekatan kuantitatif merupakan metode yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, dengan pengambilan sampel secara random, serta pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian”. Selanjutnya, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Penelitian ini menggunakan metode analisis regresi linier sederhana karena terdapat hanya satu variabel bebas. Variabel yang memengaruhi disebut variabel independen (*independent variable*), sedangkan variabel yang

dipengaruhi disebut variabel dependen (*dependent variable*). Dalam penelitian ini, variabel independen adalah kualitas pelayanan (X), sedangkan variabel dependen adalah kepuasan pelanggan (Y) di apotek

3.3 Tipe Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan tipe penelitian deskriptif kuantitatif. Karena bersifat kuantitatif, penelitian ini menggunakan data berupa angka untuk menganalisis dan menggambarkan fakta, kejadian, atau kondisi sebagaimana adanya tanpa melakukan perubahan atau manipulasi terhadap variabel yang diteliti

Menurut Paramita, Rizal, & Sulistyan (2021), dalam Waruwu et al. (2025), “Penelitian deskriptif kuantitatif merupakan penelitian yang dilakukan untuk memberikan jawaban terhadap suatu masalah dan mendapatkan informasi lebih luas tentang suatu fenomena dengan menggunakan tahap-tahap pendekatan kuantitatif”

Menurut Creswell (2013), “Penelitian kuantitatif merupakan pendekatan sistematis dan objektif dalam pengumpulan dan analisis data yang melibatkan penggunaan data numerik untuk mengumpulkan dan menganalisis informasi yang valid dan andal tentang fenomena atau masalah tertentu.” Kemudian menurut pendapat Kittur (2023), “Penelitian kuantitatif adalah penyelidikan sistematis yang mengumpulkan data terukur untuk melakukan analisis matematika dan statistik, yang secara *fundamental* mengukur aspek-aspek seperti sikap, keyakinan, dan perilaku untuk menarik kesimpulan.” Selanjutnya Haradhan Marojahan (2020) mendefinisikan “Penelitian

kuantitatif sebagai metodologi yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, perilaku, dan variabel tertentu lainnya, menghasilkan data numerik untuk menggeneralisasi hasil dari populasi sampel yang lebih besar.” (Waruwu et al., 2025)

3.4 Populasi Dan Sampel

3.4.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2015:80), “Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.” populasi penelitian ini secara spesifik adalah seluruh pelanggan atau konsumen yang pernah melakukan pembelian atau menggunakan jasa di apotek yang menjadi fokus penelitian.

Populasi ini mencakup individu-individu yang memiliki karakteristik dan kualitas tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian, seperti pengalaman berinteraksi dengan apotek, persepsi terhadap kualitas pelayanan, dan tingkat kepuasan terhadap produk dan layanan yang diberikan

3.4.2 Sampel

Menurut Sugiyono (2015:81) “Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.”

Dalam penelitian ini, digunakan teknik *purposive sampling* untuk memilih responden di Apotek Wagas. Metode ini dipilih karena jumlah

total pelanggan tidak diketahui secara pasti, dan untuk efisiensi serta kemudahan dalam pengumpulan data penelitian.

Meskipun hasil dari *purposive sampling* tidak dapat digeneralisasi secara statistik seperti metode acak, pendekatan ini efektif dalam menghasilkan wawasan yang bermakna asalkan responden dipilih dengan cermat.

Responden harus memenuhi kriteria berikut:

1. Pelanggan aktif Apotek Wagas: Mereka yang telah melakukan transaksi pembelian produk
2. Berusia minimal 17 tahun: Untuk memastikan kemampuan responden dalam memberikan penilaian objektif terhadap kualitas layanan apotek.

Untuk menentukan jumlah minimal sampel menggunakan rumus Lemeshow dengan asumsi tingkat kepercayaan 95% (Z -score = 1.96), proporsi populasi sebesar 0.5 (nilai konservatif), dan *margin of error* sebesar 9,8% (0.098). Margin kesalahan ini dipilih untuk mencapai ukuran sampel yang diinginkan sekaligus menjaga keseimbangan antara akurasi data dan efisiensi operasional.

Berikut adalah perhitungannya:

$$n = (Z^2 \cdot P \cdot (1 - P)) : (E^2)$$

Keterangan :

n = ukuran sampel minimum

Z= skor Z berdasarkan tingkat kepercayaan (contoh: 1.96 untuk 95%)

P= proporsi populasi yang diperkirakan (jika tidak diketahui, gunakan 0.5 untuk hasil maksimum)

E = margin of error (tingkat kesalahan yang dapat diterima)

Dengan menerapkan angka:

Tingkat kepercayaan (Z) = 95% → Z=1.96

Proporsi populasi (P) = 0.5

Margin of error (E) = 0.098

$$\begin{aligned} n &= \frac{(1.96)^2 \cdot 0,5 \cdot (1-0,5)}{(0,098)^2} \\ &= \frac{3.8416 \cdot 0.25}{0.09604} \\ &= \frac{0,9604}{0.009604} \\ &= 100 \end{aligned}$$

Berdasarkan perhitungan rumus Lemeshow, jumlah sampel minimal yang dibutuhkan adalah tepat 100 responden.

3.5 Definisi Operasional Variabel

Menurut Hartati & Nurdin, (2019) dalam Shavira, A. V., & Febrian, W. D. (2023)” Definisi operasional variabel adalah mendefinisikan variabel secara operasional berdasarkan karakteristik yang diamati yang memungkinkan peneliti untuk melakukan observasi atau pengukuran secara cermat terhadap suatu objek atau fenomena.”. Definisi operasional variabel dalam penelitian ini adalah:

1. Variabel Bebas (*Independent variable*)

Menurut Sugiyono (2010) dalam Hayati, S., & Saputra, L. A. (2023) “Variabel bebas atau independen merupakan variabel yang mempengaruhi atau menjadi sebab timbulnya atau berubahnya variabel dependen (*variable* terikat”. Dalam penelitian ini, variabel bebas adalah kualitas pelayanan

2. Variabel Terikat (*Dependent Variable*)

Menurut Sugiyono (2010) dalam Hayati, S., & Saputra, L. A. (2023) “Variabel terikat atau dependen merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas (independen)”. Dalam penelitian ini, variabel terikat adalah kepuasan pelanggan

Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel

Variabel	Definisi Operasional	Indikator
Kualitas Pelayanan (X)	Persepsi pelanggan terhadap sejauh mana pelayanan yang diberikan apotek memenuhi ekspektasi mereka. Diukur melalui lima dimensi utama dari <i>SERVQUAL</i> .	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Tangibles</i> (Fasilitas fisik, perlengkapan, penampilan petugas) 2. <i>Reliability</i> (Kemampuan memberikan layanan yang andal dan akurat) 3. <i>Responsiveness</i> (Kesediaan membantu dan merespons pelanggan dengan cepat) 4. <i>Assurance</i> (Ketersediaan obat di Apotek) 5. <i>Empathy</i> (Perhatian dan kepedulian terhadap pelanggan)
Kepuasan Pelanggan (Y)	Tingkat kepuasan pelanggan yang dirasakan setelah mendapatkan layanan dari Apotek Wagas, ditunjukkan dengan perasaan positif terhadap berbagai aspek pelayanan.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kualitas Produk&Layanan 2. Harga 3. Pengalaman Pelanggan 4. Harapan Pelanggan 5. Ketersediaan&Keandalan 6. Pelayanan Pelanggan 7. Emosi Pelanggan 8. Citra Perusahaan

Sumber : Data Diolah Tahun 2025

3.6 Instrumen Penelitian

Menurut Sugiyono (2022: 166), dalam Gusti Agung, N. (2024) “Instrumen penelitian ialah alat yang dipergunakan dalam mengevaluasi fenomena yang dilakukan pengamatannya, baik pada pengukuran akan fenomena alam ataupun social”. Instrumen penelitian berperan sebagai alat ukur yang membantu memperoleh informasi kuantitatif secara objektif tentang berbagai karakteristik variabel. Alat yang digunakan berupa kuesioner berstruktur (tertutup), di mana setiap pertanyaan disusun dengan pilihan

jawaban tertentu sehingga responden hanya perlu memilih satu jawaban yang sesuai. Agar hasil pengukuran akurat, kuesioner tersebut harus menggunakan skala pengukuran yang jelas dan terdefinisi dengan baik.

Dalam penelitian ini, instrumen yang digunakan adalah kuesioner yang disusun berdasarkan indikator-indikator dari variabel yang diteliti. Indikator-indikator tersebut dirinci dalam bentuk butir-butir pertanyaan yang disusun dalam angket dan kemudian dibagikan kepada responden. Setiap responden diminta untuk memberikan skor pada setiap butir pertanyaan dengan memilih salah satu dari empat pilihan yang tersedia.

Penelitian ini menggunakan skala pengukuran berupa skala *Likert*. Skala *Likert* adalah metode yang digunakan untuk mengukur sikap dan pendapat.

Tabel 3.2 Instrumen Penelitian

No	Variabel	Indikator	No. Item	Pengukuran
1	Kualitas Pelayanan (X)	<i>Tangibles</i> (Penampilan Apotek)	1,2,3	Skala <i>Likert</i>
		<i>Reliability</i> (Keandalan Pelayanan)	4,5,6,7	
		<i>Responsiveness</i> (Ketanggapan Pelayanan)	8,9,10	
		<i>Assurance</i> (Jaminan)	11,12,13	
		<i>Empathy</i> (Pemberian Informasi)	14,15,16,17	
2	Kepuasan Pelanggan (Y)	Kualitas Produk & Layanan	18,19	Skala <i>Likert</i>
		Harga	20,21	
		Pengalaman Pelanggan	22,23	
		Harapan Pelanggan	24,25	
		Ketersediaan & Keandalan	26,27	Skala <i>Likert</i>
		Pelayanan Pelanggan	28,29	
		Emosi Pelanggan	30,31	
		Citra Perusahaan	32,33	

Sumber : Data Diolah Tahun 2025

3.7 Teknik Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data dan informasi yang diperlukan dalam penelitian ini, penulis menerapkan beberapa metode pengumpulan data sebagai berikut:

3.7.1 Kuesioner

Menurut Sugiyono (2015:142). “Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.” Kuesioner ini terdiri dari pertanyaan atau pernyataan yang dirancang untuk mengukur persepsi pelanggan terhadap berbagai aspek yang relevan dengan penelitian. Tujuan dari kuesioner kepuasan pelanggan adalah untuk memperoleh wawasan berharga mengenai tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan atau produk, serta untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan perusahaan. Kuesioner berfungsi sebagai alat utama dalam mengumpulkan data dari sampel pelanggan. Dalam penelitian ini skala yang dipakai yaitu skala *likert* yang terdiri dari empat jawaban dan diberi bobot angka:

3.7.2 Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang melibatkan pengamatan langsung terhadap fenomena, perilaku, atau kondisi yang relevan dengan fokus penelitian. Peneliti secara sistematis mencatat informasi yang diperoleh selama pengamatan. Teknik ini memungkinkan pengumpulan data yang kaya dan mendalam mengenai konteks alami dari subjek yang diteliti.

3.7.3 Dokumentasi

Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data dengan cara menelusuri dan mengumpulkan data tertulis, gambar, atau arsip yang

relevan dengan objek penelitian. Dalam penelitian ini, dokumentasi digunakan untuk memperoleh informasi tambahan yang mendukung hasil observasi dan kuesioner.

3.8 Teknik Penentuan Skor

Dalam penelitian ini, instrumen disusun menggunakan skala *Likert* 4 poin untuk mengukur persepsi responden terhadap pernyataan-pernyataan dalam kuesioner. Skala *Likert* 4 poin dipilih karena bentuknya yang tidak menyediakan opsi netral, sehingga mendorong responden untuk menyatakan sikap yang lebih tegas, apakah cenderung positif atau negatif.. Skala *Likert* 4 poin ini adalah bentuk skala non-netral (*even-point scale*), tanpa pilihan tengah, yang sering digunakan untuk mendorong responden memilih sikap cenderung positif atau negatif. Ini biasanya terdiri dari:

1. Skor 4 untuk jawaban Sangat Setuju (SS)
2. Skor 3 untuk jawaban Setuju (S)
3. Skor 2 untuk jawaban Tidak Setuju (TS)
4. Skor 1 untuk jawaban Sangat Tidak Setuju (STS).

3.9 Uji Validitas dan Reliabilitas

3.9.1 Uji Validitas

Menurut Arikunto (2010) dalam penelitian Indarti dan Pradikto (2024) Validitas adalah “suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan atau kesahihan sesuatu instrument suatu instrument yang valid atau sah mempunyai validitas tinggi. sebaliknya, instrument

yang kurang valid berarti memiliki validitas rendah“. Pengujian validitas ini menggunakan metode *Korelasi Pearson*, yaitu dengan cara mengorelasikan skor item dengan total. Kriteria pengujian signifikansi 0,05 dengan uji 2 sisi. Jika signifikansi $<0,05$ maka item valid, tetapi jika signifikansi $> 0,05$ maka item tidak valid.

3.9.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur sejauh mana suatu instrumen penelitian memberikan hasil yang konsisten apabila digunakan dalam pengukuran yang berulang. Dalam penelitian ini, reliabilitas instrumen diuji menggunakan koefisien *Cronbach's Alpha*, yang umum digunakan untuk mengukur konsistensi internal antar-item dalam suatu konstruk.

Amelia et al. (2021) menyatakan bahwa, berdasarkan Ghozali (2001) dalam Sujarweni (2019), “Uji reliabilitas digunakan untuk menguji konsistensi suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk, dengan batas reliabilitas ditentukan oleh nilai Cronbach Alpha $> 0,600$.” Uji reliabilitas menunjukkan bahwa suatu instrumen dikatakan reliabel apabila nilai Cronbach's Alpha lebih dari 0,60, yang berarti item-item dalam instrumen tersebut konsisten dalam mengukur suatu konstruk

3.10 Teknik Analisis data

3.10.1 Koefisien Determinasi

Menurut Indriyani dan Herminingsih (2020), mengacu pada Ghozali (2016:95), “Uji Koefisien Determinasi (R^2) pada dasarnya mengukur sejauh mana kemampuan model dalam menjelaskan variasi variabel dependen. Nilai R^2 berkisar antara nol hingga satu. Jika hanya terdapat satu variabel independen, maka nilai R^2 yang digunakan. Namun, jika ada lebih dari satu variabel independen, digunakan Adjusted R^2 karena setiap penambahan variabel independen akan selalu menaikkan nilai R^2 , terlepas dari signifikansi pengaruhnya, sedangkan Adjusted R^2 dapat naik atau turun sesuai pengaruh variabel tambahan tersebut dalam model.”

Koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengukur seberapa besar proporsi variasi dari variabel dependen (kepuasan pelanggan) yang dapat dijelaskan oleh variabel independen (kualitas pelayanan). Nilai R^2 berada dalam rentang 0 hingga 1. Semakin mendekati angka 1, maka semakin besar kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen.

Dalam penelitian ini, nilai koefisien determinasi diperoleh dari hasil analisis regresi linier sederhana, yang dihitung dengan menggunakan bantuan perangkat lunak statistik (seperti SPSS atau Excel). Nilai ini akan digunakan untuk menilai kekuatan hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan

3.10.2 Analisis regresi sederhana

Menurut Mulyono (2019), “Analisis regresi linier sederhana adalah hubungan secara linear antara satu variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y).” Analisis regresi sederhana dapat digunakan untuk mengetahui arah dari hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat, apakah memiliki hubungan positif atau negatif, serta untuk memprediksi nilai dari variabel terikat apabila nilai variabel bebas mengalami kenaikan ataupun penurunan. Rumus umum regresi linear sederhana adalah:

$$Y=a+bX$$

Y= Variabel dependen (terikat)

X= Variabel independen (bebas)

a = konstanta(nilai Y saat X =0)

b= Koefisien regresi(pengaruh positif atau negatif)

Dalam penelitian ini, variabel independen adalah kualitas pelayanan, sedangkan variabel dependen adalah kepuasan pelanggan.

3.10.3 Uji t (Uji Parsial)

Menurut Imam Ghozali (2018:98) dalam Stawati, V.(2020) “Uji t dilakukan untuk mengetahui apakah *variable* bebas dalam model regresi berpengaruh secara individual terhadap *variable* terikat dengan dasar pengambilan keputusan bahwa:

Jika nilai $\text{sig} < 0,05$ atau $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$ maka terdapat pengaruh variabel X terhadap variabel Y.

Jika nilai $\text{sig} > 0,05$ atau $t\text{-hitung} < t\text{-tabel}$ maka tidak terdapat pengaruh variabel X terhadap variabel Y”

3.10.4 Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Ghozali (2018) dalam Ramadhina, T. (2024) mengemukakan “ uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi variabel independen dan variabel dependen atau keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Apabila variabel tidak berdistribusi secara normal maka hasil uji statistik akan mengalami penurunan. Uji normalitas data dapat dilakukan dengan menggunakan one sample kolmogorov smirnov yaitu dengan ketentuan apabila nilai signifikan diatas 0,05 maka data distribusi normal.”

2. Uji Linearitas

Uji Linearitas adalah prosedur statistik yang digunakan untuk mengetahui apakah terdapat hubungan yang bersifat linear antara variabel independen (bebas) dengan variabel dependen (terikat) dalam suatu model regresi. Menurut Sugiyono dan Susanto (2015:323) dalam Dewi, L., & Nathania, S. (2018) “Uji linieritas digunakan untuk mengetahui hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat bersifat linier atau tidak. Uji linieritas dapat dijalan melalui Test of Linearity. Kriteria yang

berlaku jika nilai Sig. pada linearity $< 0,05$ maka terdapat hubungan yang linear.”