

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini merupakan penelitian *deskriptif non eksperimental*. Data penelitian dikumpulkan dengan cara survey dan menggunakan metode *Cross-Sectional* menggunakan kuesioner yang disebarluaskan pada pasien di salah satu Apotek di Kota Bandung pada bulan Mei-Juni 2020 dengan jumlah responden 60 orang yang termasuk kriteria inklusi. Penilaian terhadap kepuasan didapatkan dari hasil penyebaran kuesioner *SERVQUAL* yang memuat 5 dimensi pelayanan kefarmasian, yaitu dimensi fasilitas berwujud (*tangible*), dimensi kehandalan (*reliability*), dimensi ketanggapan (*responsiveness*), dimensi keyakinan/jaminan (*assurance*), dan dimensi empati (*emphaty*). Kuesioner dilakukan menggunakan rating scale dengan skoring 1 sampai 4 dimulai dari sangat tidak puas, tidak puas, puas dan sangat puas. Analisi data yang didapat berdasarkan Jenis Kelamin, Usia, Pekerjaan dan Respon pasien terhadap pelayanan kefarmasian yang akan diolah menggunakan aplikasi statistik SPSS dan hasil datanya Kuantitatif.