

BAB III METODE PENELITIAN

A. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini merupakan jawaban atas masalah yang diteliti. Berkaitan dengan permasalahan diatas maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui manajemen pelayanan pendidikan di SMA Semesta Semarang.
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan orang tua siswa atas pelayanan yang diberikan oleh lembaga pendidikan SMA Semesta Semarang.
3. Untuk mengetahui pengaruh manajemen pelayanan pendidikan terhadap kepuasan orang tua siswa.

B. Waktu dan Tempat Penelitian

Peneliti dalam melaksanakan penelitian ini tidak lepas dengan melibatkan waktu dan lokasi penelitian. Adapun waktu dan tempatnya yaitu:

Waktu : 22 Desember 2009 s/d 06 Februari 2010

Tempat : SMA Semesta

Jl. Semarang-Gunungpati Km. 15 Nongkosawit
Semarang.

C. Variabel Penelitian

Variabel penelitian diartikan sebagai suatu yang akan menjadi obyek pengamatan penelitian, sering pula dinyatakan variabel

penelitian itu sebagai faktor-faktor yang berperan dalam peristiwa atau gejala yang akan diteliti.¹

Dalam penelitian yang akan dilakukan terdapat dua variabel, yaitu variabel bebas dan variabel terikat.

1. Variabel bebas yaitu variabel yang nilai-nilainya tidak tergantung pada variabel lain. Biasanya disimbolkan dengan huruf X.² Adapun variabel bebas dalam penelitian ini adalah pelayanan pendidikan di SMA Semesta Semarang yang meliputi pelayanan berupa fasilitas fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati.
2. Variabel terikat yaitu variabel yang nilai-nilainya tergantung pada variabel lainnya. Biasanya dilambangkan dengan Y.³ Adapun variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepuasan orang tua siswa. Kepuasan yang akan diukur antara lain meliputi kepuasan terhadap pelayanan fasilitas fisik, keahlian, daya tanggap, jaminan dan empati.

D. Metode Penelitian

Metode penelitian merupakan cara yang digunakan untuk mengumpulkan data yang dikembangkan untuk memperoleh pengetahuan dengan mengajukan prosedur terpercaya.⁴ Menurut M Aslam Samhudi ialah tata cara atau prosedur untuk menjalankan seluruh kegiatan penelitian.⁵

¹ Sumadi Surya Brata, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, Tahun 1997), hlm.72.

² Iqbal Hasan, *Pokok-pokok Materi Statistik 1*, (Jakarta : PT. Bumi Aksara, Tahun 2003), Edisi kedua, hlm. 227.

³ *Ibid.*

⁴ Ibnu Hajar, *Dasar-dasar Penelitian Kuantitatif dalam Penelitian Pendidikan*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, Tahun 1996), hlm. 10.

⁵ M. Aslam Samhudi, *Komposisi Desain riset*, (Solo: CV. Ramadhani, Tahun 1986), hlm.37.

Bentuk Penelitian yang penulis lakukan ialah dalam kategori penelitian lapangan yang menggunakan metode *survey*. Metode *survey* yaitu cara mengambil sampel dari satu populasi dan kuesioner sebagai alat pengukuran data yang pokok.⁶ Setelah data terkumpul dari kuesioner, kemudian data akan diolah menggunakan analisis regresi. Perlu kita ketahui bahwasanya analisis regresi merupakan teknik untuk memprediksi nilai suatu variabel dari nilai variabel lain berdasarkan asumsi adanya hubungan linier.⁷ Jadi dalam penelitian ini penulis memerlukan informasi dengan memprediksikan bagaimana mutu manajemen pelayanan pendidikan terhadap tingkat kepuasan orang tua siswa di SMA Semesta Semarang pada tahun ajaran 2009 - 2010.

E. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel

Populasi merupakan sekelompok besar individu yang mempunyai karakteristik umum yang sama, sedangkan sampel adalah sekelompok kecil individu yang dilibatkan langsung dalam penelitian.

Agar *representative* dalam pengambilan sampel digunakan teknik *simple* random sampling, dikatakan *simple* (sederhana) karna pengambilan sampel anggota populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu.⁸ Suharsimi Arikunto berpendapat, bahwa dalam pengambilan sampel yang jumlahnya kurang dari 100 lebih baik diambil semua, dan jika jumlah subyeknya besar atau lebih dari 100 dapat diambil 10 % sampai 15 % atau 20% sampai 25%⁹.

⁶ M. Iqbal Hasan, *Pokok-pokok Materi Statistik I*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, tahun 2002), Edisi II, hlm. 228.

⁷ Karnadi Hasan, *Dasar-dasar Statistika Terapan; Bahan Mata Kuliah statistika Pendidikan*, (Semarang: Fakultas Tarbiyah IAIN Walisongo Semarang, Tahun 2008), 28.

⁸ Sugiyono, *Statistika Untuk Penelitian*, (Bandung : Alfabeta, Tahun 2006), hlm. 57-58.

⁹ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian; suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: Rineka Cipta, tahun 2002), hlm. 114.

Penulis dalam melaksanakan penelitian ini akan mengambil sampel sebesar 10% dari populasi yang ada. Orang tua siswa yang ada di SMA Semesta dan masih aktif pada tahun ajaran 2009-2010 berjumlah 317. Maka 10% dari total jumlah yang ada ialah 31,7 dibulatkan menjadi 32. Jadi jumlah orang tua siswa yang akan dijadikan responden dalam penelitian ini ialah berjumlah 32 orang.

F. Teknik Pengumpulan Data

Dalam mengumpulkan data, penulis menggunakan beberapa metode yang lazim digunakan dalam berbagai penelitian ilmiah, antara lain:

a. Angket

Angket atau kuesioner adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan.¹⁰ Peneliti disini akan membagikan angket kepada orang tua siswa SMA Semesta Semarang yang masih aktif pada tahun ajaran 2009 -2010.

b. Wawancara / *interview*

Wawancara adalah teknik pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan langsung oleh pewawancara kepada orang yang sedang diwawancarai.¹¹ Metode ini digunakan untuk memperoleh data tentang pelayanan yang ada di lembaga pendidikan. Adapun pihak dari lembaga pendidikan yang peneliti temui untuk wawancara adalah :

- 1) Kepala Sekolah
- 2) Direktur asrama SMA Semesta
- 3) Humas

¹⁰ *Ibid.*, hlm. 128.

¹¹ M. Iqbal Hasan, *Pokok-pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2002), hlm. 85.

c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data yang tidak langsung ditujukan pada subyek penelitian, namun melalui dokumen.¹² Dalam melakukan pengumpulan data berupa dokumentasi, berarti peneliti berusaha untuk mengetahui tentang profil lembaga pendidikan, peraturan-peraturan dan laporan-laporan kegiatan yang dilaksanakan.¹³

Metode ini dipergunakan untuk memperoleh data tentang keadaan guru, jumlah siswa, keadaan sekolah, dan data-data lain yang bersifat dokumen. Metode ini dimaksudkan oleh peneliti sebagai tambahan untuk bukti penguat dalam penyusunan laporan.

G. Teknik Analisis Data

Analisis data yaitu memperkirakan besarnya pengaruh secara kuantitatif dari perubahan suatu kejadian terhadap kejadian lainnya.¹⁴ Analisis data tentang pengaruh antara variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y) dapat dicari melalui teknik regresi dengan langkah sebagai berikut :

1. Mencari korelasi antara prediktor (X) dengan kriterium (Y) dengan menggunakan teknik korelasi momen tangkar dari pearson dengan rumus :

$$r_{xy} = \frac{\sum XY}{\sqrt{(\sum X^2)(\sum Y^2)}}$$

2. Uji signifikansi korelasi melalui uji t dengan rumus :

¹² *Ibid*, hlm. 87.

¹³ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*, Edisi revisi, (Jakarta: Rineka Cipta, 2002), cet. ke-12, hlm. 135

¹⁴ M. Iqbal Hasan, *Op.Cit.* hlm. 97.

$$t_h = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

3. Mencari persamaan garis regresi dengan menggunakan rumus regresi sederhana sebagai berikut :

$$\hat{y} = a + bx$$

$$b = \frac{n \cdot \sum xy - \sum x \sum y}{n \cdot \sum x^2 - (\sum x)^2}$$

$$a = \hat{y} - bx$$

Keterangan :

\hat{y} : (baca Y topi) subyek variable terikat yang diproyeksikan

x : Variabel bebas yang mempunyai nilai tertentu untuk diprediksikan

a : nilai konstanta harga Y jika X = 0

b : nilai arah sebagai penentu prediksi yang menunjukkan nilai peningkatan variabel X atau penurunan variabel Y.

4. Mencari varian regresi

Sumber Variansi	db	JK	RK	F reg
Regresi	1	$\frac{(\sum xy)^2}{\sum x^2}$	$\frac{\text{JK reg}}{\text{db reg}}$	$F = \frac{\text{JK}_{\text{reg}}}{\text{d. b.}_{\text{reg}}} \cdot \frac{\text{JK}_{\text{res}}}{\text{d. b.}_{\text{res}}}$
Residu	N-2	$\sum y^2 - \frac{(\sum xy)^2}{\sum x^2}$	$\frac{\text{JK res}}{\text{db res}}$	
Total	N-1	$\sum y^2$	-	-

5. Analisis lanjut

Analisis ini digunakan untuk membuat interpretasi lebih lanjut yaitu untuk mengetes signifikansi regresi y dengan prediktor x . Jika F_{reg} lebih besar dari $F_t 0,05$ dan $F_t 0,01$ maka hipotesis dinyatakan signifikan, berarti ada pengaruhnya pelayanan pendidikan di SMA Semesta terhadap tingkat kepuasan orang tua siswa. Jika F_{reg} lebih kecil dari $F_t 0,05$ dan $F_t 0,01$ maka hipotesis dinyatakan tidak signifikan, berarti tidak ada pengaruhnya pelayanan pendidikan di SMA Semesta terhadap tingkat kepuasan orang tua siswa.