

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis Penelitian**

Dalam penelitian ini jenis penelitian yang digunakan adalah riset deskriptif sesuai dengan tujuan penelitian untuk menguraikan sifat-sifat dari suatu keadaan. Data yang diperlukan akan diperoleh berdasarkan rumusan masalah. “Metode deskriptif kualitatif dipergunakan untuk pencarian fakta dengan interpretasi yang tepat dan tujuannya adalah untuk mencari gambaran yang sistematis, fakta yang akurat”.<sup>1</sup>

Sesuai dengan apa yang menjadi tujuan penelitian ini, riset deskriptif ini dilakukan untuk menguraikan sifat-sifat dari suatu keadaan yakni untuk mengetahui seberapa tinggi kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan administrasi akademik Tarbiyah IAIN Walisongo di tinjau dari pelayanan yang dialami dengan pelayanan yang diharapkan sesuai dengan indikator kualitas layanan yaitu *Reliability* (kepercayaan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (keyakinan), *Emphaty* (perhatian individu), dan *Tangibles* (berwujud) dan juga apa strategi untuk meningkatkan kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan administrasi akademik Tarbiyah IAIN Walisongo di tinjau dari pelayanan yang dialami dengan pelayanan yang diharapkan sesuai dengan indikator kualitas layanan.

#### **B. Waktu dan Tempat Penelitian**

Untuk memperoleh data tentang seberapa tinggi kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Administrasi Akademik IAIN Walisongo di tinjau dari pelayanan yang dialami dengan pelayanan yang diharapkan sesuai dengan indikator kualitas layanan yaitu *Reliability* (kepercayaan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (keyakinan), *Emphaty* (perhatian individu), dan *Tangibles* (berwujud) dan juga apa strategi untuk meningkatkan kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Administrasi Akademik IAIN Walisongo di

---

<sup>1</sup> J. Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2006), hlm. 237.

tinjau dari pelayanan yang dialami dengan pelayanan yang diharapkan sesuai dengan indikator kualitas layanan yaitu *Reliability* (kepercayaan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (keyakinan), *Emphaty* (perhatian individu), dan *Tangibles* (berwujud), maka penelitian ini dilaksanakan pada tanggal 11 sampai dengan 26 Mei 2012 di IAIN Walisongo Semarang.

### C. Populasi dan Sampel Penelitian

#### 1. Populasi

Populasi adalah "keseluruhan obyek yang akan diteliti, atau dengan kata lain populasi adalah semua individu untuk siapa kenyataan-kenyataan itu diperoleh dari sampel itu hendak digeneralisasikan".<sup>2</sup>

Yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah Mahasiswa fakultas tarbiyah IAIN Walisongo Semarang.

#### 2. Sampel

Sampel adalah Pengambilan sampel pada penelitian ini dilakukan dengan teknik *random sampling* (sampel secara acak) dimana teknik ini memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel.

Untuk sekedar ancer-ancer, maka apabila subyeknya kurang dari 100, lebih baik diambil semua sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi. Tetapi jika jumlah subyeknya besar, dapat diambil antara 10-15% atau lebih.<sup>3</sup>

Dari jumlah populasi yang ada sebanyak 3688 mahasiswa, maka peneliti mengambil 10% dari jumlah tersebut sebanyak 368,8 Hasil ini kemudian dibulatkan menjadi 368 mahasiswa. Akan tetapi dalam lapangan, peneliti membulatkan menjadi 370 mahasiswa sebagai responden.

---

<sup>2</sup> Sutrisno Hadi, *Metodologi Research*, (Yogyakarta: Yayasan Penerbit Fak. Psikologi UGM, 1985), hlm. 70.

<sup>3</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2006), hlm. 134.

#### D. Variabel dan Indikator Penelitian

“Variabel adalah obyek penelitian atau apa yang menjadi titik perhatian suatu penelitian”.<sup>4</sup> Dalam penelitian ini terdapat 2 variabel yang diwakilkan oleh huruf X dan Y, dimana: X merupakan Layanan dalam tingkat kinerja administrasi untuk memberikan kepuasan pada para mahasiswa, sedangkan Y merupakan tingkat harapan mahasiswa.

Dalam penelitian ini definisi variabel penelitian adalah kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Administrasi di tinjau dari pelayanan yang dialami dengan pelayanan yang diharapkan sesuai dengan indikator kualitas layanan yaitu *Reliability* (kepercayaan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (keyakinan), *Emphaty* (perhatian individu), dan *Tangibles* (berwujud).

Indeks kepuasan dalam penelitian ini sesuai dengan yang di utarakan Philip Kotler terdapat lima determinan kualitas pelayanan yang juga merupakan indikator penelitian ini yang dirincikan sebagai berikut :

1. *Reliability* (kepercayaan atau kehandalan).

*Reliability* (kehandalan atau kepercayaan) adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan akurat, memuaskan dan tepat waktu, indikatornya :

- a. Ketepatan waktu pelayanan sesuai dengan janji yang diberikan.
- b. Pelayanan yang ramah serta selalu siap menolong.

2. *Responsiveness* (daya tanggap)

*Responsiveness* (daya tanggap) adalah respon atau kesigapan administrasi akademik dalam membantu mahasiswa dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap, indikatornya :

- a. Administrasi akademik bertindak cepat dan tanggap dalam menyelesaikan setiap keluhan Mahasiswa.
- b. Kemampuan administrasi akademik untuk cepat tanggap dalam menghadapi masalah yang timbul.

---

<sup>4</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, hlm. 161.

3. *Assurance* (keyakinan)

*Assurance* (keyakinan) adalah pengetahuan dan kesopanan administrasi akademik serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan, indikatornya :

- a. Pengetahuan dan kecakapan administrasi akademik atas pengetahuan terhadap layanan secara tepat.
- b. Melakukan komunikasi yang efektif dengan mahasiswa.

4. *Emphaty* (perhatian)

*Emphaty* (perhatian individu) adalah perhatian secara individual yang diberikan administrasi akademik kepada mahasiswa, indikatornya:

- a. Memberikan perhatian secara individu kepada pelanggan
- b. Bertanggung jawab terhadap keamanan dan kenyamanan pelanggan

5. *Tangibles* (bukti langsung)

*Tangibles* (bukti langsung) adalah penampilan fasilitas fisik administrasi akademik, indikatornya :

- a. Sistem Komputerisasi Akademik
- b. Penataan fasilitas fisik, seperti gedung dan ruangan *front office* (ruang pelayanan) yang baik

## **E. Metode Pengumpulan Data**

Untuk memperoleh data yang mempunyai validitas tinggi dalam penelitian ini, maka penulis menggunakan metode angket atau kuesioner. “Kuesioner adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang pribadinya atau hal-hal yang diketahui”<sup>5</sup>

Metode ini penulis gunakan untuk mengetahui seberapa tinggi Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan administrasi akademik di Fakultas Tarbiyah di tinjau dari pelayanan yang dialami dengan pelayanan yang diharapkan sesuai dengan indikator kualitas layanan yaitu *Reliability* (kepercayaan),

---

<sup>5</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, hlm. 128

*Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (keyakinan), *Emphaty* (perhatian individu), dan *Tangibles* (berwujud) dan juga apa strategi untuk meningkatkan Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan administrasi akademik di Fakultas Tarbiyah di tinjau dari pelayanan yang dialami dengan pelayanan yang diharapkan sesuai dengan indikator kualitas layanan yaitu *Reliability* (kepercayaan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (keyakinan), *Emphaty* (perhatian individu), dan *Tangibles* (berwujud).

Dalam penelitian ini sumber data atau jenis data yang dikumpulkan adalah data primer bersifat kualitatif maupun kuantitatif. Yang dimaksud data primer disini yaitu data yang diperoleh langsung dari pelanggan/mahasiswa berupa jawaban terhadap pertanyaan dalam kuesioner.

Kemudian untuk instrumen yang digunakan adalah kuesioner langsung, dengan cara pertanyaan atau pernyataan dikirimkan langsung kepada orang yang dimintai pendapat dan keyakinannya atau menceritakan tentang keadaan dirinya sendiri.<sup>6</sup> Kuesioner langsung disini murni kerjasama dari pihak Administrasi dengan peneliti, jadi dalam pembuatan skripsi ini bukan cuma yang diketahui itu tingkat kepuasan dan strategi kedepan buat administrasi, tapi lebih detail dari itu yaitu tentang keluhan-keluhan atau kritik saran para mahasiswa tentang layanan. Namun karena keluhan para mahasiswa secara umum itu termasuk dalam indikator kualitas layanan yaitu *Reliability* (kepercayaan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (keyakinan), *Emphaty* (perhatian individu), dan *Tangibles* (berwujud), jadi hasilnya cuma disampaikan dalam lampiran-lampiran skripsi. Untuk mencari jawaban atas permasalahan yang peneliti cari, peneliti lebih tertuju pada kuesioner tertutup dimana kuesioner tersebut terdapat lima alternatif jawaban yang harus dipilih oleh responden tanpa kemungkinan memberikan jawaban lain.

#### **F. Analisis Data Penelitian**

Dalam menganalisis data penelitian ini digunakan metode deskriptif kualitatif-kuantitatif. Untuk menjawab perumusan masalah mengenai seberapa tinggi kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan administrasi akademik Fakultas

---

<sup>6</sup> Sutrisno Hadi, *Metodologi Research*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2004), hlm. 178.

Tarbiyah IAIN Walisongo di tinjau dari pelayanan yang dialami dengan pelayanan yang diharapkan sesuai dengan indikator kualitas layanan yaitu *Reliability* (kepercayaan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (keyakinan), *Emphaty* (perhatian individu), dan *Tangibles* (berwujud). Hingga nanti dapat mengetahui bagaimana strategi untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan adminisrasi akademik Fakultas Tarbiyah IAIN Walisongo di tinjau dari pelayanan yang dialami dengan pelayanan yang diharapkan sesuai dengan indikator kualitas layanan.

Jasa akan menjadi sesuatu yang bermanfaat apabila didasarkan pada harapan pelanggan dan kinerjanya bagi lembaga. Artinya lembaga seharusnya mencurahkan perhatiannya pada hal-hal yang memang dianggap penting oleh para pelanggan.

Dalam hal ini, digunakan skala 5 tingkat (*Likert*) yang terdiri dari sangat penting, penting, cukup penting, kurang penting, dan tidak penting.

Kelima penilaian tersebut diberikan bobot sebagai berikut:

1. Jawaban sangat penting diberi bobot 5.
2. Jawaban penting diberi bobot 4.
3. Jawaban cukup penting diberi bobot 3.
4. Jawaban tidak penting diberi bobot 2.
5. Jawaban sangat tidak penting diberi bobot 1.

Untuk kinerja/penampilan diberikan lima penilaian dengan bobot sebagai berikut:

1. Jawaban sangat baik diberi bobot 5, berarti pelanggan sangat puas.
2. Jawaban baik diberi bobot 4, berarti pelanggan puas.
3. Jawaban cukup baik diberi bobot 3, berarti pelanggan cukup puas.
4. Jawaban tidak baik diberi bobot 2, berarti pelanggan tidak puas.
5. Jawaban sangat tidak baik diberi bobot 1, berarti pelanggan sangat tidak puas.<sup>7</sup>

Berdasarkan kesesuaian adalah hasil perbandingan skor kinerja/pelaksana dengan skor harapan. Tingkat kesesuaian inilah yang akan

---

<sup>7</sup> J. Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, hlm. 239-240.

menentukan urutan prioritas peningkatan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Adapun rumus yang digunakan adalah

$$T_{ki} = \frac{X_i}{Y_i} \times 100 \%$$

Di mana :  $T_{ki}$  = Tingkat Kesesuaian responden

$X_i$  = Skor penilaian kinerja Layanan

$Y_i$  = Skor penilaian harapan mahasiswa

Dan dari variabel yang disebutkan di atas, maka sumbu mendatar (X) akan diisi oleh skor Layanan dalam tingkat kinerja Administrasi untuk memberikan kepuasan pada para mahasiswa, sedangkan sumbu tegak (Y) akan diisi oleh skor tingkat harapan mahasiswa. Dalam penyederhanaan rumus, maka untuk setiap faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa dengan:

$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{n} \quad \bar{Y} = \frac{\sum Y_i}{n}$$

Dimana  $\bar{X}$  = Skor rata-rata tingkat pelaksana/kepuasan

$\bar{Y}$  = Skor rata-rata tingkat harapan

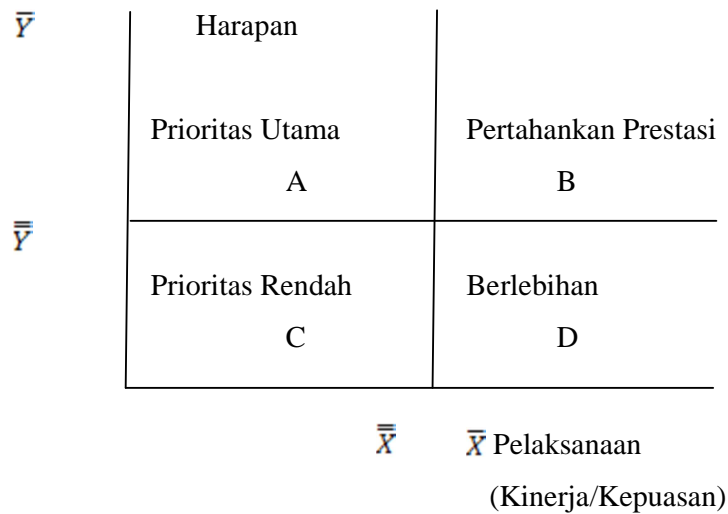
N = Jumlah responden

Diagram kartesius merupakan suatu bangun yang dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik ( $\bar{X}$ ,  $\bar{Y}$ ), dimana  $\bar{X}$  merupakan rata-rata dari rata-rata skor Layanan dalam tingkat kinerja administrasi untuk memberikan kepuasan pada para mahasiswa seluruh faktor atau atribut dan  $\bar{Y}$  adalah rata-rata dari rata-rata skor tingkat harapan pemustaka seluruh faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Seluruhnya ada 10 faktor atribut. Seluruhnya ada K faktor dimana K = 10. Rumus selanjutnya:

$$\bar{\bar{X}} = \frac{\sum_{i=1}^N \bar{X}_i}{K} \quad \bar{\bar{Y}} = \frac{\sum_{i=1}^N \bar{Y}_i}{K}$$

Di mana  $K$  = banyaknya atribut/fakta yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan (dalam contoh soal ini  $K = 10$ .)<sup>8</sup>

Selanjutnya tingkat unsur-unsur tersebut akan dijabarkan dan dibagi menjadi empat bagian ke dalam diagram kartesius seperti pada gambar 7. Selain itu, bisa juga dilakukan analisis korelasi data kualitatif untuk mengetahui seberapa dekat hubungan antara tingkat pendapatan, pendidikan dan usia pelanggan terhadap tingkat kepuasan Layanan administrasi akademik di Fakultas Tarbiyah.



Gambar 3.1 : Diagram kartesius

Keterangan:

- A. Menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap mempengaruhi kepuasan pelanggan, termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap sangat penting, namun layanan belum melaksanakannya sesuai keinginan pelanggan. Sehingga mengecewakan/tidak puas.
- B. Menunjukkan unsur jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan administrasi akademik, untuk itu wajib dipertahankannya. Dianggap sangat penting dan sangat memuaskan.

<sup>8</sup> J. Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, hlm. 241-242.



- C. Menunjukkan beberapa faktor yang kurang penting pengaruhnya bagi pelanggan, pelaksanaannya oleh administrasi akademik biasa-biasa saja. Dianggap kurang penting dan kurang memuaskan.
- D. Menunjukkan faktor yang mempengaruhi pelanggan kurang penting, akan tetapi pelaksanaannya berlebihan. Dianggap kurang penting tetapi sangat memuaskan.<sup>9</sup>

---

<sup>9</sup> J. Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, hlm. 242-243.