

الباب الثالث

مناهج البحث

أ. نوع البحث

في هذه الدراسة، نوع البحث المستخدم هو بحث وصفي نوعي وفقا لأغراض البحث لفك وصائف الحالة. البيانات المحتاجة ستتناول من تقرير المشكلة. المنهج الوصفي النوعي مستخدمة لطلب الحقائق بالتفسير المضبوط وهدفه عثور الصورة المنظمة والحق الدقيقة¹.

موافقا لما صار هدفا من هذا البحث، وأجري هذا البحث الوصفي فك وصائف الحالة يعنى لمعرفة مدى ارتفاع اقتناع الطلاب لخدمة قسم تعليم اللغة العربية في كلية علوم التربية والتدريس بجامعة والي سونجو الإسلامية الحكومية باستعراض الخدمة المشعورة مع الخدمة المتوقعة تناسباً بمؤشر جودة الخدمة، وهي موثوقية (*Reliability*)، والاستجابة (*Responsiveness*)، والتأمين (*Assurance*)، والتعاطف (*Emphaty*)، والملموسة (*Tangibles*) وأي الاستراتيجية لترقية اقتناع لخدمة القسم المذكور باستعراض الخدمة المشعورة مع الخدمة المتوقع تناسباً بمؤشر جودة الخدمة.

ب. وقت البحث ومكانه

لتحصيل البيانات عن مدى ارتفاع اقتناع الطلاب بخدمة قسم تعليم اللغة العربية في كلية علوم التربية والتدريس بجامعة والي سونجو الإسلامية الحكومية باستعراض الخدمة المشعورة مع الخدمة المتوقعة تناسباً بمؤشر جودة الخدمة، وهي موثوقية (*Reliability*)، والاستجابة (*Responsiveness*)،

¹ J. Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan* hlm. 237

والتأمين (*Assurance*)، والتعاطف (*Emphaty*)، والملموسة (*Tangibles*) وأي الاستراتيجية لترقية افتناع لخدمة قسم تعليم اللغة العربية، وقد أجريت هذه الدراسة على ١٩-٣١ أكتوبر في جامعة والى سونجو الإسلامية الحكومية سيمارنج.

ج. سكان البحث ونموذجه

١. السكان

السكان هو جميع الأغراض التي ستبحث، أو بعبارة أخرى أن السكان هو جميع الأفراد لمن تلك الحقائق متناول من النموذج الذي سيعمم^٢. السكان في هذه الدراسة هو طلاب قسم تعليم اللغة العربية في كلية التربية وفنونها بجامعة والى سونجو الإسلامية الحكومية سمارانج .

٢. النموذج

أخذ النموذج في هذا البحث أجري بنموذج عشوائية (*random sampling*) حيث توفر هذه التقنية الفرصة المساوية لكل عنصر (أعضاء) من السكان لتختار كأعضاء النموذج. في هذا البحث، ما تؤخذ كنموذج هو طلاب قسم تعليم اللغة العربية من مختلف الطبقة فإذا نقص النموذج عن مائة، فالأفضل تؤخذ كلهم حتى يكون البحث بحثا

² Sutrisno Hadi, *Metodologi Research*, (Yogyakarta: Andi offset, 2004), hlm. 70

سكانيا ولكن إذا كان عدد النموذج كبير فيمكن أن تؤخذ بين ١٠-١٥ % أو أكثر^٣.

اللائحة ٣.١ انسحاب النموذج ٢٠ % من طلاب قسم تعليم اللغة العربية (بيانات ٢٠١٥)

اللائحة ٣.١

البيانات من طلاب قسم تعليم اللغة العربية سنة ٢٠١٥

رقم	طبقة	عدة	نموذج ٢٠%	النموذج المقصود
١	٢٠٠٩	١٦	٣.٢	٣
٢	٢٠١٠	١٦	٣.٢	٣
٣	٢٠١١	٧٢	١٤.٤	١٤
٤	٢٠١٢	٦٣	١٢.٦	١٣
٥	٢٠١٣	١٢٠	٢٤	٢٤
٦	٢٠١٤	١١٢	٢٢.٤	٢٢
٧	٢٠١٥	١١٨	٢٣.٦	٢٤
المجموع		٥١٧	١٠٣.٤	١٠٣

مصدر البيانات من انبعاث كلية علوم التربية والتدريس

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

بناء على بيانات من انبعاث قسم تعليم اللغة العربية أظهر أن عدد طلاب قسم تعليم اللغة العربية في سنة ٢٠١٥ بلغت ٥١٧ طالبا. ومن ذلك السكان فأخذ الباحث ٢٠٪ منها بعدد ١٠٣ طالبا.

د. متغير البحث ومؤشره

المتغير هو غرض من البحث أو ما هي نقطة محورية في البحث. في هذا البحث متغيران الموكلة بحرف X و Y، حيث X هو خدمة في مستوى عمل الإدارة لإقتناع الطلاب، و Y هو مستوى التوقعات من الطلاب، في هذه البحث تعريف المتغير هو اقتناع الطلاب لخدمة قسم تعليم اللغة العربية منظورة من الخدمة المشعورة مع الخدمة المتوقعة وفقا لمؤشرات جودة الخدمة تناسبيا بمؤشر جودة الخدمة، وهي الموثوقية (*Reliability*)، والاستجابة (*Responsiveness*)، والتأمين (*Assurance*)، والتعاطف (*Emphaty*)، والملموسة (*Tangibles*)

مؤشر الاقتناع هو نتيجة التمثيل من مقياس اقتناع عدة قياس الذي يتكون من عدة مؤشرات أو صفات. ومستوى الاقتناع ومؤشره هو القيمة التي قدمها الطلاب لخدمة التي عملها قسم تعليم اللغة العربية. ويؤكد الموضوعات في شكل تعبير التي تصف مقياس الاقتناع وفقا لملاحظة الجيب^٤.

⁴ Musahadi, Survey Kepuasan Mahasiswa, hlm., 45-46

ومؤشر الاقتناع في هذه الدراسة موافق لما قاله فيليب كوتلر أن هناك خمسة المحددات لتوعية الخدمة التي هي مؤشر هذه الدراسة أيضا المفصلة على التالي:

١. الموثوقية (*Reliability*)

هي قدرة على تقديم الخدمة الموعودة بسرعة وبدقة، بطريقة مرضية وزمان مناسب، ومؤشراتها:

- أ. دقة وقت الخدمة مناسب بالموعد
- ب. خدمة حبية ومستعدة على التعاون دواما
- ج. مناحة (انتقاد ونصيحة) يتمها القسم جيدا
- د. دقة الوقت وسرعة القسم في خدمة الطلاب.

٢. الاستجابة (*Responsiveness*)

هي استجابة أو يقظة القسم في مساعدة الطلاب وتقديم خدمة سريعة ومستجيب، ومؤشراتها:

- أ. يعمل القسم سرعة ودقة في انتهاء كل مناحة الطلاب
- ب. يستعد القسم أن يساعد ويستجيب في استقبال المشكلة الناشئة
- ج. سهولة في اتباع نشاط الإرشاد الطالبي والاستشارة
- د. ظهور القسم في إيتاء أخبار خدمة الأكاديمية
- هـ. منهاج الخدمة المقرر يسهل أن يعملها الطلاب

٣. التأمين (*Assurance*)

هي معرفة القسم ومجاملته و قدرته على توليد الثقة واليقين،

ومؤشراهما:

أ. تفعيل الموصلات الفعالية مع الطلاب

٤. التعاطف (*Empathy*)

التعاطف (الاهتمام الفردي) هو الاهتمام الفردي الذي يقدمها

القسم على الطلاب، ومؤشراهما:

أ. إيتاء الاهتمام الشخصي للطلاب

ب. سهولة الإتصال بالقسم في إرشاد الطلاب

ج. كفاءة عدة المحاضرة في خدمة الطلاب

٥. الملموسة (*Tangibles*)

الملموسة (دليل مباشر) هي مظهر الوسائل المادية من القسم،

ومؤشراهما:

أ. نظام حاسوبية القسم

ب. ترتيب الوسائل المادية، مثل مباني المكاتب وغرفة الخدمة (front

office) الجيدة

٥. طريقة جمع البيانات

ولحصول البيانات التي لديها صلاحية عالية في هذا البحث، فاستخدم

الباحث طريقة الاستبيان أو الاستبيان. الاستبيان هو عدد الأسئلة المكتوبة التي

تستخدم لتناول المعلومات من المجيب بمعنى الإبلاغ عن شخصيته أو الأشياء المعروفة.⁵

وهذه الطريقة يستخدمها الباحث لمعرفة مدى ارتفاع اقتناع الطلاب لخدمة قسم تعليم اللغة العربية منظورة من الخدمة المشعورة مع الخدمة المتوقعة موافقا لمؤشر جودة الخدمة المذكورة.

في هذا البحث مصدر البيانات أو نوع البيانات المجموعة هو بيانات الأولية بوصف النوعية والكمية. وتعريف البيانات الأولية هنا هي بيانات محسولة مباشرة من العميل/الطالب في شكل إجابات على الأسئلة في الاستبيان. ثم الأداة المستخدمة هي استبيان مباشرة، بطريق إرسال الأسئلة أو البيانات مباشرة إلى الطلاب الذي تطلب آراءهم وتيقنهم أو يخبر عن أحوال شخصهم.⁶

والاستبيان هنا بحتة من تعاون قسم تعليم اللغة العربية مع الباحث، وبذلك المعروف في جعل هذا البحث العلمي لا درجة الاقتناع ولا الاستراتيجية المستقبلية للقسم فقط ، ولكن بمزيد التفصيل من ذلك هو حول الشكاوى أو الانتقادات والاقتراحات من الطلاب عن الخدمة. ومع ذلك، أن الشكاوى من الطلاب عادة بعض من مؤشرات جودة الخدمة وهي الموثوقية (*Reliability*)، والاستجابة (*Responsiveness*)، والتأمين (*Assurance*)، والتعاطف (*Emphaty*)، والملموسة (*Tangibles*)، فبذلك تقدم النتائج في ملاحق الحث العلمي. ولحصول الإجابات للمشاكل التي يبحث الباحث ، ركز الباحث على

⁵ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian*, hlm. 128

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

الاستبيان المستتير الذي تضمن خمس إجابة التي يجب تحديدها على المحيب بدون
تمكين إعطاء إجابة أخرى.

و. تحليل بيانات البحث ومعالجتها

تحليل البيانات باستخدام الوصفي النوعي الكمي للإجابة على تقرير
المسألة عن مدى ارتفاع اقتناع الطلاب لخدمة قسم تعليم اللغة العربية في كلية
علوم التربية والتدريس بجامعة والي سونجو الإسلامية الحكومية منظورة من الخدمة
المشعورة مع الخدمة المتوقعة موافقا لمؤشر جودة الخدمة المذكورة، حتى معرفة ما
الاستراتيجية لترقية اقتناع الطلاب من قسم تعليم اللغة العربية.

في هذه الحالة استخدم مقياس بخمسة مستويات (ليكرت) مكونة من
مهم شديدا ومهم وكفاءة مهم وأقل مهم وغير مهم. ونعطي خمسة التقييمات
المذكورة الأوزان على النحو التالي:

- أ. يعطي جواب مهم شديدا درجة ٥.
- ب. يعطي جواب مهم درجة ٤.
- ج. يعطي جواب كفاءة مهم درجة ٣.
- د. يعطي جواب غير مهم درجة ٢.
- هـ. يعطي جواب غير مهم شديدا درجة ١.

وللأداء / المظهر يعطي خمسة التقييم مع الأوزان التالية:

- أ. إجابة الممتاز بزنة ٥، يعني اقتنعت الطلاب جدا.
- ب. إجابة الجيد بزنة ٤، يعني اقتنعت الطلاب.

- ج. إجابة كفاة الجيد بزنة ٣، يعني يشعر الطلاب كفاة الاقتناع.
- د. إجابة غير جيد بزنة ٢، يعني أن الطلاب غير اقتناع.
- هـ. إجابة غير جيد جدا بزنة ١ يعني أن الطلاب غير اقتناع جدا^٧.

العاقبة من مقياس الاقتناع المذكور هي قيمة المتوسط من مقياس الاقتناع في "٣.٠". بناء على القيمة المتناولة سيتم تصنيفها إلى خمسة مستويات ، وهي:

١. ١.٠٠ - ١.٨٠ : شديد مستاء
٢. ١.٨٠ - ٢.٦٠ : مستاء
٣. ٢.٦٠ - ٣.٤٠ : كفاة اقتناع
٤. ٣,٤٠ - ٤,٢٠ : اقتناع
٥. ٤,٢٠ - ٥.٠٠ : شديد اقتناع

وأما قيمة المتوسط من مقياس الرجاء سيتم تصنيفها إلى خمسة مستويات أيضا، وهي:

١. ١.٠٠ - ١.٨٠ : غير شديد مهم
٢. ١.٨٠ - ٢.٦٠ : غير مهم
٣. ٢.٦٠ - ٣.٤٠ : كفاة مهم
٤. ٣,٤٠ - ٤,٢٠ : مهم

⁷ J. Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, hlm. 239-240.

٥. ٤,٢٠ - ٥.٠٠ : شديد مهم

فمستوى المطابقة هو نتيجة مقارنة درجة الأداء/المنفذ بدرجة الأمل.
ومستوى المطابقة هو ما سيحدد ترتيب الأولويات لترقية العوامل التي تؤثر على
اقتناع الطلاب.

الصيغة التي ستستخدم هي :

$$\text{مستوى اقتناع المحبب} = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\%$$

أين : X_i = درجة تقييم الأداء

Y_i = درجة تقييم الرجاء

ومن المتغير المذكور، فالمدار المنبسط (X) ستملأها درجة الاقتناع
في مستوي الأداء لإعطاء الاقتناع للطلاب، والمدار المنتصب (Y) سيملأها
درجة الأمل من الطلاب. وفي مبسط الصيغة، فكل المتغير المؤثر اقتناع الطلاب
:

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

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

أين \bar{X} = درجة مستوي الأداء أو اقتناع

\bar{Y} = درجة مستوي المهم

n = مجموع المحبب

الصيغة التي ستستخدم بعدها هي:

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

أين X هو متوسط من متوسط درجة مستوى الأداء أو اقتناع

الطلاب من جميع العوامل، و Y هو متوسط من متوسط درجة مستوى

الاهتمام من جميع العوامل المؤثرة اقتناع الطلاب، وجميع العوامل عشرة.