

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan data instrumen penelitian, analisis bersifat data kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.<sup>1</sup>

Penelitian kuantitatif menggunakan instrument (alat pengumpulan data) yang menghasilkan data *numerical* (angka). Analisis data dilakukan menggunakan teknik statistik untuk mereduksi dan mengelompokkan data, menentukan hubungan, serta mengidentifikasi perbedaan antar kelompok data.<sup>2</sup>

Dalam penelitian ini jenis penelitian yang digunakan adalah riset deskriptif kuantitatif sesuai dengan tujuan penelitian untuk menguraikan sifat-sifat dari suatu keadaan. Data yang

---

<sup>1</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, cet. 3 (Bandung: Alfabeta, 2007), hlm. 14.

<sup>2</sup>Trianto, *Pengantar Penelitian Pendidikan bagi Pengembangan Profesi Pendidikan & Tenaga Kependidikan*, (Jakarta: Kencana, 2010), hlm. 174-175.

diperlukan akan diperoleh berdasarkan rumusan masalah yang diajukan peneliti. Metode deskriptif kuantitatif dipergunakan untuk pencarian fakta dengan interpretasi yang tepat dan tujuannya adalah untuk mencari gambaran yang sistematis, fakta yang akurat.<sup>3</sup> Dilihat dari sifatnya, jenis penelitian ini adalah penelitian survei,<sup>4</sup> karena tujuannya menjangkau informasi secara luas.

Sesuai dengan apa yang menjadi tujuan penelitian ini, riset deskriptif ini dilakukan untuk menguraikan sifat-sifat dari suatu keadaan yakni untuk mengetahui seberapa besar layanan akademik terhadap kepuasan peserta didik di MA Banat Tajul Ulum Brabo di tinjau dari layanan yang diterima dengan layanan yang diharapkan sesuai dengan indikator kualitas layanan yaitu *Reliability* (kepercayaan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (keyakinan), *Empathy* (perhatian individu), dan *Tangibles* (berwujud) dan juga apa bagaimana pengaruh kualitas layanan untuk meningkatkan Pelayanan akademik terhadap Kepuasan peserta didik di MA Banat Tajul Ulum Brabodi tinjau dari pelayanan yang dialami dengan pelayanan yang diharapkan sesuai dengan indikator kualitas layanan.

---

<sup>3</sup> J. Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, (Jakarta:PT. Rineka Cipta, 2006), hlm. 237.

<sup>4</sup> Suharsimi Arikunto, *Manajemen Penelitian*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), cet. Ke-11, hlm. 265

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

### **1. Tempat Penelitian**

Peneliti memilih lokasi di MA Banat Tajul ULum Brabo sebagai objeknya, yang di dalam Kec. Tegowanu Kab.Grobogan. Lebih tepatnya di Jl. Pondok Pesantren Sirojuth Tholibin Brabo Tanggung Harjo Grobogan

### **2. Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan selama dua bulan, dan mulai terhitung sejak tanggal 2 Maret 2017– 2 April 2017.

## **C. Populasi dan Sampel**

### **1. Populasi**

"Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek, yang mempunyai kualitas atau karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya".<sup>5</sup> Populasi bukan hanya orang, tetapi juga obyek, kejadian dan juga benda-benda alam lainnya yang kita tertarik untuk mempelajarinya. Dalam penelitian ini, yang menjadi populasinya adalah seluruh peserta didik MA Banat Tajul Ulum Brabo tahun ajaran 2017/2018, yaitu berjumlah 458 peserta didik.

---

<sup>5</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Administrasi: Dilengkapi dengan Metode R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2008), cet. 16, hlm. 90

## 2. Sampel

"Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi".<sup>6</sup> Adapun yang dimaksud sampel dalam penelitian ini adalah sebagian dari peserta didik MA Banat Tajul Ulum Brabo.

Pengambilan sampel pada penelitian ini dilakukan dengan teknik *stratified random sampling*. *Stratified sampling assumed that the sampling frame consist of several mutually exclusive groups called strata and the total number of samples are divided among strata by predetermined proportion then, random samples are taken from each stratum.*<sup>7</sup> yaitu teknik pengambilan sampel secara acak pada masing-masing kelas secara proporsional 46 bergantung pada ukuran populasi masing-masing kelasnya.

**Tabel 3.1**  
**Jumlah Sampel**

<b>No</b>	<b>Jenis</b>	<b>Jumlah</b>
1.	Peserta didik	458
<b>Total</b>		<b>458</b>

---

<sup>6</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Administrasi: Dilengkapi dengan Metode R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2008), cet. 16, hlm. 91

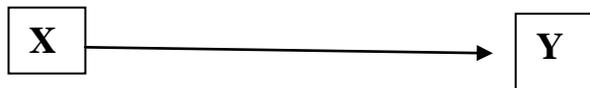
<sup>7</sup> Kai Yang, *Voice of the Customer: Capture and Analysis*, (New York: McGraw Hill, 2008), hlm. 152.

## D. Variabel, dan Indikator Penelitian

### 1. Variabel Penelitian

"Variabel adalah obyek penelitian atau apa yang menjadi titik perhatian suatu penelitian".<sup>8</sup> Terdapat tiga variabel yang pertama variabel tentang kualitas layanan akademik dan yang kedua variabel tentang kepuasan peserta didik dan yang ketiga tentang pengaruh kualitas layanan akademik sebagai parameter keberhasilan dalam hal pelayanan yaitu tingkat kepuasan peserta didik di MA Banat Tajul Ulum Brabo.

Dalam penelitian ini terdapat dua variabel yaitu satu variabel bebas dan satu variabel terikat, sebagai berikut:



Keterangan :

X : Kualitas layanan akademik

Y : Kepuasan peserta didik

→ : Garis regresi X terhadap Y

Adapun variabel dalam penelitian ini ada dua, yaitu:

- a) Variabel Bebas ( *Independent* )

---

<sup>8</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, hlm. 161

Variabel bebas (*Independent Variable*), "merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab timbulnya variabel dependent (Terikat)".<sup>9</sup> Dalam penelitian ini terdapat satu variabel bebas, yaitu kualitas layanan akademik (X) yang mempengaruhi.

Layanan yang dialami dengan layanan yang diharapkan sesuai dengan indikator kualitas layanan, yaitu:

- a) Bukti langsung (*Tangibles*)
  - b) Kepercayaan (*Reliability*)
  - c) Data Tangkap (*Responsiveness*)
  - d) Jaminan (*Assurance*)
  - e) Empati (*Empathy*)
- b) Variabel Terikat (*Dependen*)

Variabel terikat (*Dependent Variable*), "merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas".<sup>10</sup> Dalam penelitian ini terdapat dua variabel terikat, yaitu Kepuasan peserta didik (Y).

Indikator dari kepuasan yang dialami pelanggan yang diharapkan sesuai dengan harapan peserta didik indikator kepuasan peserta didik, yaitu:

---

<sup>9</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi* (Bandung: Alfabeta, 2013), hlm. 64

<sup>10</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi* (Bandung: Alfabeta, 2013), hlm. 64

- a) Peserta didik (Pelanggan pertama)
- b) Orang tua siswa (Pelanggan kedua)
- c) Pemerintah/masyarakat (Pelanggan ketiga)

**Tabel 3.2**  
**Tabel Indikator**

<b>Variabel</b>	<b>Indikator</b>
<b>Kualitas layanan akademik (X)</b>	Bukti Langsung ( <i>Tangibles</i> )
	Kepercayaan ( <i>Reliabilitas</i> )
	Daya Tangkap ( <i>Responsiveness</i> )
	Jaminan ( <i>Assurance</i> )
	Empati ( <i>Empathy</i> )
<b>Kepuasan peserta didik (Y)</b>	Peserta didik
	Orang Tua
	Pemerintah/ Masyarakat

**E. Uji Validitas dan Reliabilitas**

a. Uji Validitas

"Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkatan-tingkatan kevaliditan dan kesahihan suatu instrumen. Instrumen dikatakan valid jika dapat mengukur

apa yang diinginkan dan mengungkap data variabel yang diteliti secara tepat".<sup>11</sup>

Dalam penelitian ini validitas yang digunakan adalah validitas internal, validitas internal dicapai apabila terdapat kesesuaian antara bagian-bagian instrumen secara keseluruhan. Dengan kata lain sebuah instrumen dikatakan memiliki misi instrumen secara keseluruhan yaitu mengungkap data dari variabel yang dimaksud.<sup>12</sup>

b. Uji Reliabilitas

Selanjutnya dalam penelitian ini, Uji reliabilitas hanya dilakukan pada data yang dinyatakan valid. Untuk menguji reliabilitas digunakan teknik *croanbach alpa.*> 0,60. Rumus *croanbach alpa.*<sup>13</sup>

Untuk pengujian reliabilitas butir, peneliti menggunakan batasan tentu yang bisa digunakan para peneliti. Reliabilitas kurang dari 0,6 adalah kurang baik, sedangkan 0,7 dapat diterima, dan diatas 0,8 berarti baik.

---

<sup>11</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*, Edisi revisi, (Jakarta: Rineka Cipta, 2002), cet. ke-12, hlm. 137

<sup>12</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*, ..... hlm. 171.

<sup>13</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan ....*hlm. 196.

Jika nilai *Cronbach's Alpha* diatas 0,6 maka alat ukur dalam penelitian reliabel.<sup>14</sup>

## **F. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data merupakan suatu usaha untuk mendapatkan data yang diperlukan dalam penelitian. Hal ini sangat penting karena pengujian hipotesis dilakukan berdasarkan data yang tersedia. Sesuai dengan metode penelitian yang digunakan, maka teknik pengumpulan data yang digunakan adalah metode kuesioner (angket).

- a. Kuesioner merupakan "teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan serangkaian pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawab".<sup>15</sup> Kuesioner yang akan digunakan adalah kuesioner tertutup.

Kuesioner tertutup peneliti berikan untuk memberikan kemudahan para responden dalam menjawab karena sudah disediakan jawabannya. Kuesioner yang digunakan berbentuk *skala likert* yang bersifat langsung dan tertutup. Kuesioner (Angket) adalah untuk mengali data-data tentang kualitas pelayanan akademik dan kepuasan peserta didik yang ada di MA Banat Tajul Ulum Brabo.

---

<sup>14</sup>Duwi Priyanto, *Paham Analisis Data Dengan SPSS*, Jakarta: Media Kom, 2010) hlm. 97-100

<sup>15</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, .....hlm. 199.

- b. Wawancara merupakan "teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan responden atau orang yang diwawancarai".<sup>16</sup> Wawancara yang digunakan adalah wawancara sistematis. Wawancara yang dilakukan dengan terlebih dahulu pewawancara mempersiapkan pedoman (*guide*) tertulis tentang apa yang hendak ditanyakan kepada responden.

Wawancara adalah metode untuk mengali data-data dari petugas layanan akademik dan peserta didik atau staf yang lain di MA Banat Tajul Ulum Brabo.

- c. Observasi merupakan "teknik pengumpulan yang dilakukan dengan menggunakan panca indra mata sebagai alat bantu utamanya selain panca indra yang lainnya".<sup>17</sup> Observasi yang digunakan adalah Observasi langsung. Observasi yang dilakukan secara langsung pada objek yang diobservasikan, dalam arti bahwa pengamatan tidak menggunakan media-media transparan.

---

<sup>16</sup>Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif ;Komunikasi, ekonomi dan kebijakan publik serta ilmu-ilmu sosial lainnya*(Jakarta:Kencana Prenada media group, 2006)hlm. 136.

<sup>17</sup>Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif ;Komunikasi, ekonomi dan kebijakan publik serta ilmu-ilmu sosial lainnya*(Jakarta:Kencana Prenada media group, 2006) hlm. 143

Observasi adalah untuk mengetahui lokasi dan kondisi fisik dan non fisik serta permasalahan penelitian yang ada di MA Tajul Ulum Brabo.

### G. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah suatu cara pemecahan masalah dengan menggunakan metode-metode untuk menarik kesimpulan dari data-data yang terkumpul. Kegiatan dalam analisis data adalah mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data-data dari setiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah, dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang diajukan.<sup>18</sup>

Sesuai dengan tujuan penelitian dan rumusan hipotesis, maka teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi sederhana adalah analisa yang digunakan untuk mengetahui pengaruh dari variabel bebas (X) terhadap variabel tidak bebas (Y). Adapun model persamaan regresinya sebagai berikut:

$$\hat{Y} = a + bx$$
$$a = \frac{\sum Y - b \cdot \sum X}{N}$$
$$b = \frac{N \cdot (\sum XY) - \sum X \sum Y}{N \cdot \sum X^2 - (\sum X)^2}$$

---

<sup>18</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, ....hlm. 208

Keterangan:

- $\hat{Y}$  = (baca Y topi) subyek variable terikat yang diproyeksikan
- X = Variable bebas yang mempunyai nilai tertentu untuk diprediksikan
- a = Nilai konstanta harga Y jika X =0
- b =Nilai arah sebagai penentu prediksi yang menunjukkan nilai dari peningkatan variable X atau penurunan Y.

Regresi sederhana juga digunakan untuk melihat apakah variabel bebas mampu secara menyeluruh (simultan) menjelaskan tingkah laku variabel tidak bebas, untuk pengujian ini dikenal dengan uji F.

Adapun rumus uji F adalah sebagai berikut:

A. Uji F (simultan)

1. Menghitung jumlah Kuadrat Regresi ( $JK_{Reg [a]}$ ) dengan rumus:

$$JK_{Reg[a]} = \frac{(\sum Y)^2}{n}$$

2. Menghitung jumlah Kuadrat Regresi ( $JK_{Reg [b|a]}$ ) dengan rumus:

$$JK_{Reg[b|a]} = b \left\{ \sum XY - \frac{(\sum X) \cdot (\sum Y)}{n} \right\}$$

3. Menghitung jumlah Kuadrat Residu ( $JK_{Res}$ ) dengan rumus:

$$JK_{Res} = \Sigma Y^2 - JK_{Reg[b|a]} - JK_{Reg[a]}$$

4. Menghitung Rata-rata Jumlah Kuadrat Regresi a (RJK<sub>Reg [a]</sub>) dengan rumus:  $RJK_{reg[a]} = JK_{Reg[a]}$
5. Menghitung Rata-rata Jumlah Kuadrat Regresi b/a (RJK<sub>Reg [b|a]</sub>) dengan rumus:  $RJK_{reg[b|a]} = JK_{Reg[b|a]}$
6. Menghitung Rata-rata Jumlah Kuadrat Residu (RJK<sub>Res</sub>) dengan rumus:  $RJK_{res} = \frac{JK_{Res}}{n-2}$
7. Menghitung F dengan rumus:

$$F = \frac{RJK_{Reg(b|a)}}{RJK_{res}}$$

Kaidah pengujian signifikasi:

Jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$ , maka tolak  $H_0$  artinya signifikan dan  $F_{hitung} \leq F_{tabel}$ , maka tolak  $H_a$  artinya tidak signifikan.<sup>19</sup>

## H. Analisis akhir

Analisis ini digunakan untuk membuat interpretasi lebih lanjut yaitu untuk mengetes signifikansi regresi Y dengan prediktor X. Jika  $F_{reg}$  lebih besar dari  $F_{tabel}$  0,05 maka hipotesis dinyatakan signifikan, berarti ada pengaruhnya kualitas layanan akademik di MA Banat Tajul Ulum terhadap kepuasan peserta didik. Jika  $F_{reg}$  lebih kecil dari  $F_t$  0,05 maka hipotesis dinyatakan tidak signifikan, berarti tidak ada pengaruhnya kualitas layanan

---

<sup>19</sup>Sambas Ali Muhidin, *Analisis Korelasi, Regresi, dan Jalur dalam Penelitian*, (Bandung: CV. Pustaka Setia, 2009), hlm 194

akademik di MA Banat Tajul Ulum terhadap kepuasan peserta didik di madrasah.