

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Pendekatan Penelitian

Tipe riset yang digunakan pada riset ini merupakan pendekatan kuantitatif. Bagi Sugiyono riset dengan pendekatan kuantitatif merupakan tata cara riset yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk mempelajari pada populasi ataupun ilustrasi tertentu, pengumpulan informasi memakai instrumen riset, analisis informasi bertabiat kuantitatif/ statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang sudah diresmikan (Sugiyono, 2013: 8). Riset ini diharapkan bisa menciptakan terdapatnya ikatan antara variabel- variabel yang diteliti ialah mutu pelayanan dengan kepuasan mahasiswa UIN Raden Fatah Palembang.

Ada pula rancangan kuantitatif yang digunakan merupakan rancangan korelasional. Bagi Saifudin Azwar, riset model korelasional bertujuan untuk menyelidiki sepanjang mana alterasi pada satu variabel berkaitan dengan alterasi pada satu ataupun lebih variabel lain. Berdasarkan pada koefisien korelasi, lewat riset korelasional periset bisa mendapatkan data mengenai taraf ikatan yang terjalin, bukan mengenai terdapat tidaknya dampak variabel ataupun terhadap variabel yang lain Saifudin Azwar (2011:5).

3.2 Identifikasi Variabel Penelitian

Identifikasi variabel merupakan langkah penetapan variabel-variabel utama dalam penelitian dan penentuan fungsi masing-masing Saifudin Azwar (2016:61). Saifuddin Azwar berkata kalau variabel pula mempunyai bermacam berbagai ialah variabel leluasa (Independent), variabel terikat (Dependent), variabel moderator, variabel antara (Intervening), serta variabel kontrol. Berdasarkan pada fenomena yang terdapat, periset mengenali variabel- variabel yang terdapat dalam riset, antara lain:

- a. Variabel X (Variabel Bebas): Kualitas Pelayanan Akademik
- b. Variabel Y (Variabel Terikat): Kepuasan Konsumen

3.3 Definisi Operasional Penelitian

Definisi operasional yakni definisi yang dirumuskan berdasarkan pada karakter-kepribadian variabel yang dapat diamati, Saifuddin Azwar (2010: 5). Definisi operasional dibutuhkan untuk mendeskripsikan konsep teoritik kedalam wujud yang bisa diukur untuk menjauhi salah pengertian. Terdapat juga definisi operasional dalam riset ini merupakan selaku berikut:

3.3.1 Kualitas Pelayanan

Mutu pelayanan yang diartikan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan mahasiswa baik dari produk ataupun jasa dan ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan mahasiswa. Berdasarkan pada definisi para pakar diatas, kalau

mutu pelayanan ialah pemenuhan kebutuhan konsumen bersumber pada tingkatan keunggulan dari produk ataupun jasa yang cocok dengan harapan sehingga bisa penuhi kemauan para konsumen.

Adapun dalam penelitian ini, diukur menggunakan skala kualitas pelayanan yang dibuat oleh peneliti sendiri.

3.3.2 Kepuasan konsumen

Kepuasan konsumen merupakan perbandingan antara harapan yang diinginkan oleh mahasiswa tentang pelayanan akademik, kompetensi dosen dan karyawan serta didukung oleh sarana prasarana dan biaya dengan apa yang mahasiswa rasakan setelah mendapatkan pelayanan. Konsumen yang dimaksud dalam penelitian ini adalah mahasiswa program studi Tasyawuf dan Psikoterapi Fakultas Ushuluddin dan Pemikiran Islam UIN Raden Fatah Palembang.

Adapun dalam penelitian ini, diukur menggunakan skala kepuasan konsumen yang dibuat oleh peneliti sendiri.

3.4 Populasi dan Sampel Penelitian

3.4.1 Populasi

Populasi merupakan daerah generalisasi yang terdiri atas objek/ subjek yang memiliki mutu serta ciri tertentu yang diresmikan oleh periset buat dipelajari serta setelah itu ditarik akhirnya(Sugiyono 2013: 80). Selaku sesuatu populasi, kelompok subjek ini wajib mempunyai identitas ataupun karakteristik- karakteristik bersama yang membedakannya dari kelompok subjek yang lain Saifuddin Azwar(2016: 77). Bersumber pada definisi tersebut, hingga populasi pada riset ini merupakan Mahasiswa Prodi Tasawuf serta Psikoterapi Fakultas Ushuluddin serta Pemikiran Islam Universitas Islam Negara Raden Fatah Palembang yang masih aktif ialah sebanyak 101 orang.

3.4.2 Sampel

Di dalam riset ini, periset tidak mengambil seluruh orang yang terdapat di populasi periset, melainkan cuma mengambil sebagian dari populasi yang sudah dicantumkan ataupun yang diucap dengan sampel. Sampel merupakan bagian dari jumlah serta ciri yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sebab itu ilustrasi wajib mempunyai ciri- cirri yang dipunyai oleh populasinya.(Saifuddin Azwar 2016: 79).

Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam riset ini merupakan metode random sampling. Metode sederhana randem sampling ialah metode pengambilan anggota ilustrasi dari populasi dicoba secara acak tanpa mencermati strata yang terdapat dalam populasi itu(Sugiono, 2017). Buat memastikan ilustrasi

dalam subjek, periset memakai rumus Isaac serta Michael. dalam pemakaian rumus Isaac serta Michael buat memastikan jumlah ilustrasi riset, ditetapkan bersumber pada tingkatan kesalahan 5%. ada jumlah populasi 101 orang. bila memandang dari table penentuan jumlah ilustrasi Isaac serta Michael, bila populasi sebanyak 100 orang, hingga periset memerlukan 78 orang buat digunakan selaku ilustrasi.

3.4 Metode Pengumpulan Data

Tatacara metode pengumpulan data ialah cara- cara metode yang dapat digunakan oleh pengamat buat mengumpulkan data. Dalam studi ini mengenakan tata metode yang berbentuk skala. Skala ialah suatu tata metode studi dengan mengenakan catatan perkara maupun pernyataan yang berisi aspek- aspek yang hendak diukur dan harus dijawab maupun dikerjakan oleh subjek, dan bersumber pada atas jawaban maupun isian tersebut Sumadi Suryabrata(2009: 15).

Dalam riset ini periset memakai skala likert buat mengukur perilaku, komentar, serta anggapan seorang ataupun sekelompok orang tentang fenomena sosial ini, sudah diresmikan secara khusus oleh periset yang berikutnya diucap selaku variabel riset. Dengan skala likert, hingga variabel yang hendak diukur dijabarkan jadi penanda variabel. Setelah itu penanda tersebut dijadikan selaku titik tolak buat menyusun item- item instrument yang bisa berganti statment ataupun persoalan(Sugiyono 2013: 93). Skala diukur dengan memakai tipe skala likert berbentuk pertanyaan- pertanyaan. Penataan skala tersebut bersumber pada penyebab- penyebab kepuasan kerja. Skala ini mempunyai 4 alternatif jawaban.

Skala tersebut disajikan dalam wujud kalimat (favorable serta unfavorable). Pada item favorable nilai 4 diberikan buat jawaban SS (Sangat sesuai), nilai 3 diberikan buat jawaban S (Sesuai), 2 diberikan buat jawaban TS (Tidak Sesuai), nilai 1 diberikan buat nilai STS (Sangat tidak sesuai) berikut ini merupakan blue print skala kualitas pelayanan uji coba (try out).

3.5.1 Skala Kualitas Pelayanan

Skala ini terbuat oleh periset bersumber pada dimensi- dimensi mutu pelayanan yang dikemukakan oleh Parasuraman(1988: 22) ialah, Fakta raga(Tangible), Keandalan(Reliability), Energi Paham(Responsiveness), Jaminan(Assurance), Empati(Emphaty). Skala tersebut terdiri dari 60 statment yang terdiri dari 30 persoalan favourable serta 30 persoalan unfavourable. Dalam membagikan jawaban, subjek dipersilakan memilah satu dari 4 alternative jawaban yang ada menggambarkan diri merka sendiri. Skala mutu pelayanan yang digunakan dalam riset ini disusun bersumber pada blue print, yang sepenuhnya tersaji pada tabel berikut:

Tabel 3
Rincian Skoring Penilaian Kualitas Pelayanan

No	Jawaban	Favorable	Unfavorable
1	SS	4	1
2	S	3	2
4	TS	2	3
5	STS	1	4

Tabel 4
Blue print Kualitas Pelayanan

No	Dimensi-dimensi	Indikator	Item		Total
			Favorable	Unfavorable	
1	Bukti fisik (<i>Tangible</i>)	Kelengkapan sarana dan prasarana	1,21,41	11,31,5 1	12
		Kondisi sarana dan prasarana	2,22,42	12,32,5 2	
2	Keandalan (<i>Reliability</i>)	Pemberian layanan sesuai janji	3,23,43	13,33,5 3	12
		Pemberian layanan secara teliti	4,24,44	14,34,5 4	
3	Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	Kecepatan dan ketepatan dalam pelayanan	5,25,45	15,35,5 5	12
		Kesediaan dosen dan karyawan membantu mahasiswa	6,26,46	16,36,5 6	
4	Jaminan (<i>Assurance</i>)	Kesopanan dalam memberikan pelayanan	7,27,47	17,37,5 7	12
		Rasa nyaman saat berinteraksi dengan dosen dan karyawan	8,28,48	18,38,5 8	
5	Empati	Perhatian dosen	9,29,49	19,39,5	

	<i>(Empathy)</i>	dan karyawan secara baik kepada mahasiswa		9	12
		Memahami kebutuhan dan keinginan mahasiswa	10,30,50	20,40,60	
Total			30	30	60

3.5.1 Skala Kepuasan Konsumen

Buat membuat skala kepuasan konsumen dalam menyusun skripsi dengan memakai skala likert dibutuhkan sesuatu rancangan item supaya dalam penataan skala tersebut tercapai serta cocok dengan aspek- aspek yang mau diukur. Ada pula aspek yang dikemukakan oleh Sabarguna(2004: 57) menarangkan tentang aspek- aspek yang bisa pengaruhi kepuasan konsumen ialah; kenyamanan, ikatan konsumen dengan karyawan, Kompetensi teknis petugas, bayaran. Adapun skor yang digunakan pada skala kepuasan kerja karyawan sebagai berikut:

Tabel 1
Rincian Skoring Penelitian Kepuasan Konsumen

No	Jawaban	<i>Favorable</i>	<i>Unfavorable</i>
1	SS	4	1
2	S	3	2
4	TS	2	3
5	STS	1	4

Tabel 2
Blue Print Kepuasan Konsumen

No	Aspek- aspek	Indikator	Item		Total
			<i>Favorabl e</i>	<i>Unfavorab le</i>	
1	Kenyamanan	Kebersihan lingkungan	1,17,33,49	9,25,41,57	16
		Sarana prsarana yang lengkap	2,18,34,50	10,26,42,58	

2	Hubungan Konsumen dengan karyawan	Keramahan karyawan	3,19,35,51	11,27,43,59	16
		Cekatan dalam pelayanan	4,20,36,52	12,28,44,60	
3	Kompetensi teknis petugas	Kejelasan dalam memberikan informasi	5,21,37,53	13,29,45,61	16
		Pengetahuan dosen dan karyawan	6,22,38,54	14,30,46,62	
4	Biaya	Tranparansi biaya	7,23,39,55	15,31,47,63	16
		Kelayakkan pengeluaran biaya	8,24,40,56	16,32,48,64	
Total			32	32	64

Sistem evaluasi pada skala kepuasan konsumen / mahasiswa buat item favorable merupakan $SS=4$, $S=3$, $TS=2$, $STS=1$, sebaliknya pada item unfavaorable

diberlakukan kebalikannya $SS=1$, $S=2$, $TS=3$, $STS=4$. Terus menjadi besar skor yang diperoleh dalam skala kepuasan mahasiswa berarti terus menjadi besar pula kepuasan pada mahasiswa, kebalikannya terus menjadi rendah skor yang diperoleh hingga kepuasan yang di dipunyai mahasiswa terus menjadi rendah.

3.6 Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur

3.6.1 Validitas

Validitas berasal dari kata validity yang memiliki makna sepanjang mana ketepatan serta kecermatan sesuatu instrument pengukur(uji) dalam melaksanakan guna ukurnya Saifuddin Azwar(2015: 173). Tipe validitas yang digunakan dalam riset ini merupakan validitas konstruk. Validitas yang menampilkan sepanjang mana sesuatu uji mengukur trait ataupun konstruk teoritik yang hendak diukur(Azwar, 2016: 175).

Ada pula pengukuran validitas dalam riset ini menggunakan tata cara uji validitas corrected item total. Bagi komentar Saifuddin Azwar, korelasi item total memperlihatkan kesesuaian guna item dengan guna skala dalam menguak perbandingan individual. Buat mengenali kalau nilai r (koefisien korelasi item total) valid ataupun gugur(tidak valid). Kriteria penentuan item skala yang valid bagi

Saifuddin Azwar ialah apabila nilai koefisien korelasi item total ataupun $r \geq 0,30$. Bila nilai $r < 0,30$, hingga item skala tersebut dinyatakan gugur(tidak valid).

3.6.2 Reliabilitas

Bagi Azwar(2010), reliabilitas mengacu kepada konsistensi ataupun keyakinan hasil ukur, yang memiliki arti kecermatan pengukuran. Pengukuran yang mempunyai reliabilitas besar artinya merupakan pengukuran yang bisa menciptakan informasi yang reliabel.

Uji reliabilitas dengan metode Alpha conbach, bagi Azwar(2010), reliabilitas sesuatu item dinyatakan apabila koefisien reliabilitas(r_{xx}) yang dihasilkan mendekati angka 1, 00. Terus menjadi mendekati angka 1, 00 hingga terus menjadi baik. Taraf terendah nilai koefisien dalam uji reliailitas sebagaimana komentar dari Sugiyono(2013), instrumen dinyatakan reliabel, apabila koefisien reliabilitas minimum 0, 60.

Uji reliabilitas dalam riset memakai metode Cronbach Alpha dengan SPSS for windows tipe 21. Perlengkapan ukur dikatakan reliabel kala penuh batasan minimum skor alpha corbach 0, 6. Maksudnya, skor reliabilitasalat ukur yang kurang dari 0, 6 hingga dikira kurang baik, sebaliknya skor reliabilitas 0. 7 bisa diterima sehingga bisa dikatakan kalau skor reliabilitas terus menjadi mendekati angka 1, hingga terus menjadi baik serta besar skor reliabilitas perlengkapan ukur yang digunakan(Alhamdu, 2016: 48).

3.6.3 Uji Prasyarat Analisa

Tata cara analisis informasi yang digunakan buat menguji hipotesis yang diajukan ialah dengan metode analisis regresi simpel(sederhana regresion) sebab riset ini cuma memakai satu variabel leluasa serta satu variabel bergantung. Tata cara analisis informasi dibagi jadi 2 bagian ialah uji anggapan(prasyarat) serta uji hipotesis.

3.6.3.1 Uji Asumsi (Prasyarat)

Uji normalitas serta uji linieritas ialah ketentuan saat sebelum melaksanakan uji analisis regresi simpel dengan iktikad supaya kesimpulan yang ditarik tidak menyimpang dari kebenaran yang sepatutnya ditarik.

1. Uji Normalitas

Uji normalitas dicoba buat mengenali apakah populasi informasi berdistribusi wajar ataupun tidak Alhamdu (2016: 163). Ada pula metode yang digunakan dalam uji normalitas informasi dengan memakai metode Kolmogrov Smlmov. Prasyarat informasi diucap wajar bila $p > 0,05$ pada uji normalitas pada kolmogrov Smlov (Alhamdu, 2016: 163).

2. Uji Linieritas

Uji linieritas digunakan selaku prasyarat buat melaksanakan analisis dengan memakai korelasi pearson serta regresi linier. Tujuan dari linieritas ini

merupakan buat mengenali apakah 2 variable secara signifikan memiliki ikatan yang linier ataupun tidak. Uji linieritas ini dicoba pada kedua variabel dengan memakai curvaestimation. Kaidah uji yang digunakan merupakan" bila $p < 0,05$, hingga ikatan antara variabel leluasa (X) serta variabel bergantung (Y) dinyatakan linier. Kebalikannya, bila $p > 0,05$, hingga ikatan antara variabel leluasa (X) serta variabel bergantung (Y) dinyatakan tidak linier" (Sufren serta Yonathan Natanael, 2014: 73).

3.6.3.2 Uji Hipotesis

Sehabis terpenuhinya uji normalitas serta linieritas, berikutnya dicoba uji hipotesis. Dalam riset ini periset menggunakan uji hipotesis Corelation Product Moment yang digunakan buat mengenali ikatan antara variabel independent(leluasa) serta variabel dependent(terikat) dalam sesuatu persamaan linier.(Alhamdu 2016: 138). Analisis Corelation Product Moment dengan dorongan SPSS version 21 for Windows.