

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian dalam rangka menjelaskan operasional dari kegiatan peneliti dalam sebuah penelitian. Studi ini berfungsi sebagai prosedur dan pedoman serta teknik operasi standar sebagai pendekatan perencanaan penelitian yang dapat digunakan sebagai panduan untuk mengembangkan strategi yang menarik serta dapat menghasilkan modal atau *blue print* penelitian (Ghozali, 2018:21)

Menurut (Wibowo et al., 2018:35), berdasarkan tujuan dan permasalahan yang terdapat dalam penelitian ini, maka teknik yang dapat digunakan adalah teknik penelitian kuantitatif . Dalam penelitian ini jenis penelitian yang digunakan adalah *descriptive survey* dan *explanatory survey*.

3.2 Sifat Penelitian

Sifat dari penelitian ini adalah berupa penelitian replikasi yaitu, penelitian yang mengadopsi variabel dan indikator dari masing-masing variabel dan di dukung oleh objek penelitian dan alat analisis yang digunakan. Erlina dalam (Surjaweni, 2018:23) menyatakan bahwa variabel operasional menerjemahkan fitur objek menjadi komponen yang dapat diamati, memungkinkan pengukuran dan operasionalisasi ide dalam penelitian. Harus ada definisi yang tepat untuk setiap istilah variabel yang digunakan dalam penelitian. Jika tidak, interpretasi yang berbeda akan dihasilkan.

3.3 Lokasi dan Periode Penelitian

3.3.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini direncanakan akan dilaksanakan di The Leadership Institute (SG) yang beralamat di 18 Arumugan Road, Antioch@Macpherson #02-01, 409962. Dengan pengalaman lebih dari tiga dekade dalam konsultasi perusahaan, pendidikan, dan strategi di Asia tim kepemimpinan kami merangkul dan melihat institut ini sebagai peluang untuk memelihara dan menumbuhkan Komunitas Pendidik dan Pembelajar yang Bergairah di Singapura.

3.3.2 Periode Penelitian

Tabel berikut menunjukkan jadwal penelitian yang dilaksanakan oleh peneliti secara lebih rinci:

Tabel 3. 1 Jadwal Penelitian

No	Kegiatan	Jadwal Pelaksanaan					
		2022					
		Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul
1	Pengajuan Judul Penelitian						
2	Penyusunan Bab I						
3	Penyusunan Bab II						
4	Penyusunan Bab III						
5	Penyusunan Kuesioner						
6	Penyebaran dan Pengumpulan Kuesioner						
7	Pengolahan Data						
8	Penyusunan Bab IV dan Bab V						
9	Pengumpulan Skripsi						

3.4 Populasi dan Sampel

3.4.1 Populasi

Menurut (Linarwati et al., 2018:78) Populasi adalah keseluruhan jumlah yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai karakteristik dan kualitas tertentu yang akan ditetapkan oleh peneliti untuk diteliti dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi yang di gunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 120 orang.

3.4.2 Sampel

Sampel adalah suatu bagian dari beberapa karakteristik yang dimiliki oleh populasi yang dipergunakan untuk suatu penelitian. Menurut (Surjaweni, 2018:25) sampel merupakan bagian dari populasi yang nantinya akan diteliti. Jika populasi dalam suatu penelitian yang dilakukan besar maka hal tersebut tidak memungkinkan peneliti untuk mengambil semua sampel dari populasi tersebut untuk diteliti karena adanya keterbatasan tenaga, dan waktu yang dimiliki maka dari itu seorang peneliti dapat menggunakan sampel yang dapat diambil dari populasi itu dengan menggunakan rumus slovin. Dalam penelitian ini, penulis meenggunakan sampel secara keseluruhan yang diambil dari total populasi yang masih dapat terjangkau untuk dibagikan kuesioner yaitu sebanyak 120 responden. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan sampel jenuh. Menurut (Sulistiyono & Sulistiyowati, 2018:56) sampel jenuh ialah teknik pengambilan sampel jika semua anggota populasi dijadikan sampel. Istilah lain dari sampel jenuh adalah sensus, dimana semua anggota populasi dapat dijadikan sampel.

3.5 Sumber Data

Dalam penelitian ini, Penulis menggunakan dua metode dalam mendapatkan data.

1. Data Primer adalah data yang diperoleh langsung dari objek penelitian yaitu The Leadership Institute Pte Ltd.
2. Data kedua adalah data sekunder yaitu data yang diperoleh dari sumber lain atau secara tidak langsung dari objek penelitian.

3.6 Metode Pengumpulan Data

3.6.1 Teknik Pengumpulan Data

Menurut (Ghozali, 2018:22) metode pengumpulan data dalam penelitian ini terdiri atas:

1. Wawancara yaitu cara untuk mengumpulkan data yang meminta orang untuk tanggapan lisan mereka. Peneliti dapat berbicara dengan responden secara tatap muka sambil mengajukan pertanyaan.
2. Kuesioner yaitu pengumpulan data hanya menggunakan daftar pertanyaan dan tidak perlu kehadiran.
3. Observasi yaitu cara mendapatkan data tanpa bertanya dengan mengamati dan mendokumentasikan tindakan subjek (manusia), objek (benda), atau kejadian biasa.

Teknik pengumpulan data yang peneliti gunakan dalam penelitian ini ialah menggunakan kuesioner. Menurut (Riyanto & Andhita Hatmawan, 2020:29) pengertian kuesioner adalah pengumpulan data yang dilakukan secara online melalui google form, pengumpulan data dilakukan melalui pertanyaan yang

diberikan kepada responden lalu kuesioner disebar dan diisi oleh responden. Yang menjadi responden dalam penelitian ini ialah para pelajar di The Leadership Institute Pte Ltd.

3.6.2 Alat Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan alat pengumpulan data skala likert (*likert scale*) dan hasil dari kuesioner yang sudah diisi oleh responden nantinya akan diuji menggunakan program SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*) versi 25.

Skala likert dalam penelitian ini terdiri dari 5 skor yang setiap skor nya memiliki penilaian yang berbeda.

Tabel 3. 2 Skala Likert

No	Jawaban	Simbol	Skor
1.	Sangat Setuju	SS	5
2.	Setuju	S	4
3.	Netral	N	3
4.	Tidak Setuju	TS	2
5.	Sangat Tidak Setuju	STS	1

Sumber : Thungasal & Dr. Ir. Hotlan Siagian, (2019)

3.7 Defenisi Operasional Variabel Penelitian

Harus ada definisi yang tepat untuk setiap istilah variabel yang digunakan dalam penelitian. Jika tidak maka akan interpretasi yang berbeda akan dihasilkan. (Ghozali, 2018:28) menyatakan bahwa tujuan dari definisi operasional adalah untuk memecah fitur objek menjadi komponen yang dapat diamati. Variabel-variabel tersebut dapat dirinci lebih lanjut menjadi variabel bebas dan variabel terikat, yang akan dijelaskan sebagai berikut:

3.7.1 Variabel Bebas (Independent Variable)

Variabel operasional dicermati guna untuk mencari tahu dampak atas suatu pengukuran variabel-variabel yang terdapat atas suatu penelitian. Variabel tersebut sebanyak dua variabel bebas yang akan diuraikan seperti dibawah ini:

3.7.1.1 Kualitas Layanan Akademik

Pendidikan adalah upaya bersama untuk membantu siswa memperoleh materi dalam kurikulum sehingga mereka dapat mencapai keterampilan standar terapan yang diperlukan. Indikator yang mempengaruhi tingkat kualitas layanan Akademik (Mulyapradana et al., 2020: 30), yaitu :

1. *Reliability*
2. *Tangible*
3. *Responsiveness*
4. *Assurance*
5. *Empathy*

3.7.1.2 Kualitas Layanan Administrasi

Serangkaian atau prosedur komprehensif mengelola upaya bersama untuk mencapai tujuan yang ditetapkan dengan cara yang metadis dan terorganisir. Indikator yang mempengaruhi tingkat kualitas layanan Administrasi (Mulyapradana et al., 2020: 28), yaitu:

1. *Transcendental approach*
2. *Product-based approach*
3. *User-based approach*
4. *Manufacturing-based approach*

5. *Value-based approach*

3.7.2 Variabel Terikat (Dependent Variable)

3.7.2.1 Kepuasan Pelajar

Kepuasan Pelajar merupakan hasil dari proses yang dapat diukur selama periode yang sudah ditentukan berdasarkan kesepakatan yang sudah ditentukan.

Indikator kepuasan pelajar menurut (Puspa, 2021: 5) ialah sebagai berikut:

1. Kesesuaian harapan
2. Minat berkunjung Kembali
3. Kesiediaan merekomendasikan

Tabel 3.3 Variabel Operasional Penelitian

Variabel	Definisi	Indikator	Skala
Kualitas Pelayanan Akademik (X1)	Adanya upaya sistematis Pendidik yang digunakan untuk memfasilitasi peserta didik serta memahami isi kurikulum melalui proses pembelajaran sehingga mereka dapat mencapai kompetensi standar yang diterapkan.	1. Reliability 2. Tangibles 3. Responsiveness 4. Assurance 5. Empati	Likert
Kualitas Pelayanan Administrasi (X2)	Suatu rangkaian atau keseluruhan proses pengendalian usaha kerjasama untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan secara sistematis dan terencana.	1. Transcendental approach 2. Product-based approach 3. User-based approach 4. Manufacturing-based approach 5. Value-based approach	Likert

Kepuasan pelajar (Y)	Kepuasan Pelajar merupakan hasil dari proses yang dapat diukur selama periode yang sudah ditentukan berdasarkan kesepakatan yang sudah ditentukan.	1.Kesesuain harapan 2.Minat berkunjung kembali. 3.Kesediaan merekomendasikan	Likert
----------------------	--	--	--------

Sumber : Peneliti, 2022

3.8 Metode Analisis Data

Peneliti harus memiliki metode statistik yang relevan Untuk menguji data yang diberikan dan menarik kesimpulan yang logis, peneliti harus menggunakan teknik statistik yang tepat. Relevan atau tidaknya suatu metode statistik yang nantinya akan dipilih setidaknya ditentukan oleh skala ukur dan tujuan studi variabel penelitian. Tujuan menguji hipotesis, yakni uji hubungan kausalitas adalah tujuan dalam penelitian ini (Linarwati et al., 2016).

3.8.1 Analisis Deskriptif

Analisis statistik deskriptif adalah untuk menjelaskan data dari sesuatu variabel yang diteliti dalam (Alfianika, 2018:56). Statistik deskriptif dapat dipergunakan oleh. Frekuensi rata-rata merupakan metrik deskriptif yang sering digunakan untuk menjelaskan hasil penelitian. Dalam analisis kecenderungan, biasanya di gunakan *analisis trend*.

3.8.2 Uji Kualitas Data

3.8.2.1 Uji Validitas

Komponen yang paling penting dari setiap penelitian adalah data karena memberikan gambaran variabel yang akan diteliti dan dapat digunakan untuk

mendukung pembuktian hipotesis. Sebelum data yang dikumpulkan dari responden diolah, harus dilakukan uji kualitas data untuk mengetahui tingkat keabsahan dan kepercayaan suatu data. Uji validitas dan reliabilitas instrumen dapat digunakan untuk melakukan uji kualitas data. Alat penelitian yang digunakan harus valid dan reliabel agar data yang dihasilkan memiliki tingkat akurasi dan konsistensi yang tinggi. Dalam sebuah penelitian suatu instrumen dapat dikatakan valid jika instrumen yang diukur tersebut dapat mengukur apa yang seharusnya diukur dalam (S. Nasution, 2018:20)

3.8.2.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas suatu alat pengukur menunjukkan konsistensi hasil pengukuran sekiranya alat pengukur itu digunakan oleh orang yang sama dalam waktu yang berlainan atau digunakan oleh orang yang berlainan dalam waktu yang bersamaan atau waktu yang berlainan. Secara implisit, reliabilitas ini mengandung objektivitas karena hasil pengukuran tidak terpengaruh oleh siapa pengukurnya dalam (S. Nasution, 2018:20). Agar reliabilitas dapat di temukan, maka dapat mengaplikasikan rumus Cronbach's Alpha yaitu sebagai berikut:

$$\alpha = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma^2 b}{\sigma^2 t} \right] \quad \text{Rumus 3.1 Uji Reliabilitas Cronbach's Alpha}$$

Sumber: (S.Nasution, 2018 : 21)

Keterangan:

k = Banyaknya item pertanyaan

$\sum \sigma^2 b$ = Jumlah varians butir

$\sigma^2 t$ = Varian Total

Apabila nilai alpha lebih besar dari 0,60 maka data dikatakan reliabel, namun jika nilai alpha lebih rendah dari 0,60 data dinyatakan tidak reliabel.

3.8.2.3 Pengujian Validitas Instrumen

Mengorelasikan antara skor yang diperoleh dengan setiap butir pertanyaan atau pernyataan dengan skor total merupakan salah satu cara untuk menentukan Validitas instrumen. Jumlah semua poin untuk pertanyaan atau pernyataan adalah skor keseluruhan. Dapat dikatakan bahwa alat ukur itu valid jika pada tingkat alfa tertentu, skor untuk setiap item pertanyaan berkorelasi secara signifikan dengan skor keseluruhan. Sebaliknya, jika korelasinya tidak substansial, alat ukur tersebut tidak valid dan tidak boleh digunakan untuk mengukur atau mengumpulkan data. Rumus korelasi *Pearson Product Moment* digunakan untuk mendapatkan nilai korelasi dan ditulis sebagai berikut:

$$r = \frac{N (\sum XY) - (\sum X \sum Y)}{\sqrt{[N \sum X^2 - (\sum X)^2] [N \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Rumus 3.2 Korelasi Pearson Product Moment

Sumber: (Sugiyono, 2018 : 228)

Dimana:

r = Koefisien korelasi

X = Skor butir

Y = Skor total butir

N = Jumlah sampel (responden)

Skor r diperbandingkan dengan skor r tabel dengan mempergunakan derajat bebas $(n-2)$. Kaidah yang dipergunakan dalam suatu temuan yang terdapat pada uji validitas ini adalah:

- 1) Jika r hitung $>$ r tabel, maka instrumen yang digunakan valid.
- 2) Jika r hitung $<$ r tabel, maka instrumen yang digunakan tidak valid.

3.8.2.4 Pengujian Reliabilitas Instrumen

Ketika suatu alat ukur digunakan oleh individu yang sama dalam waktu yang berlainan, dapat dikatakan reliabel bila hasil pengukurannya konsisten dalam (Prananda et al., 2019). Perhitungan reliabilitas diimplementasikan terhadap pernyataan ataupun pertanyaan yang sudah benar. Pernyataan atau pertanyaan yang sama diajukan kepada responden yang sama pada waktu yang berbaeda. Hal ini dimaksudkan agar waktu tidak dipengaruhi oleh perubahan fenomena atau ingatan responden terhadap pertanyaan atau pernyataan yang telah dibuat.

3.8.3 Uji Asumsi Klasik

3.8.3.1 Uji Normalitas

Uji normalitas dapat diimplementasikan dengan mempergunakan *Histogram Regression Residual* yang telah distandarkan, analisis atas suatu *Chi Square*, serta juga mempergunakan nilai *Kolmogorov-Smirnov*, kurva suatu nilai residual terstandarisasi diasumsikan normal bila nilai *Kolmogorov-Smirnov* $Z <$ Z_{tabel} , selanjutnya jika pada suatu gambar akan cenderung berbentuk *Bell-Shaped curve* serta dalam mempergunakan *P-P Plot* akan cenderung membentuk beberapa garis yang berada di sekitar diagonal.

3.8.3.2 Uji Multikolinearitas

Hubungan linier sempurna antara beberapa atau semua variabel bebas dikenal sebagai multikolinearitas. Untuk memastikan ada tidaknya hubungan korelasi antar variabel bebas dalam model regresi yang digunakan untuk uji multikolinearitas. Tidak akan terjadi korelasi diantara variabel bebas jika model regresi yang digunakan baik (Alfianika, 2018). Uji Multikolinieritas pengujian memakai *Examination of partial correclation* dilaksanakan dengan memadankan koefisien determinasi total (R^2) dengan nilai koefisien korelasi parsial seluruh variabel independent. Jika koefisien determinasi $R^2 >$ nilai koefisien korelasi parsial semua variabel independen, maka model tersebut tidak didapati gejala multikolinearitas.

3.8.3.3 Uji Heteroskedastisitas

Menguji suatu selisih nilai pengamatan dan pendugaan dari suatu keragaman sama untuk semua nilai pendugaan Y merupakan salah satu tujuan dari uji heteroskedastisitas. Koefisien regresi tidak akan dapat diperkirakan secara akurat jika terjadi heteroskedastisitas. Pengujian heteroskedastisitas antara variabel terikat dan variabel bebas dilakukan secara berpasangan (Alfianika, 2018).

Metode Glejser dipergunakan untuk melakukan uji heteroskedastisitas dengan membuat regresi antara nilai absolut residual dengan variabel bebas. Model regresi tidak menunjukkan gejala heteroskedastisitas jika masing-masing variabel independen ($\alpha = 0,05$) tidak berpengaruh signifikan terhadap absolut residual.

3.8.4 Uji Pengaruh

3.8.4.1 Analisis Regresi Linear Berganda

Pada dasarnya regresi linear berganda adalah perpanjangan dari regresi linear sederhana, yang meningkatkan jumlah variabel bebas dari satu menjadi dua atau lebih dalam model aslinya. Peneliti menggunakan analisis regresi berganda ketika ingin meramalkan bagaimana kondisi (naik turun) variabel terikat (kriteria) akan berubah jika satu atau lebih variabel bebas diubah, disesuaikan, atau dinaikkan atau diturunkan nilainya.

Penelitian ini memiliki 3 variabel yaitu 2 variabel yang bersifat bebas dan 1 variabel yang bersifat terikat. Kedua variabel bebas tersebut adalah Kualitas Layanan Akademik dan Kualitas Layanan Administrasi. Satu Variabel terikat ialah Kepuasan Pelajar. Persamaan regresi untuk penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

Rumus 3.3 Regresi Linear Berganda

Sumber: (Sanusi, 2011: 136)

Dimana:

Y = Kepuasan Pelajar

a = Nilai konstanta

$b_{1,2,3}$ = Nilai koefisien regresi

X_1 = Kualitas Layanan Akademik

X_2 = Kualitas Layanan Administrasi

3.8.4.2 Analisis Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi majemuk (*multiple coefficient of determination*) atau biasa disebut Koefisien determinasi (R^2) yang juga sama dengan koefisien r^2 . Meskipun R sama dengan r, tetapi kedua koefisien ini memiliki fungsi yang

berbeda. Dimana R^2 digunakan sebagai proporsi variasi untuk menjelaskan dalam variabel terikat (Y) yang dijelaskan oleh variabel bebas (lebih dari 1 variabel X) secara bersama-sama. Dan r^2 digunakan untuk mengukur suatu kebaikan sesuai (*goodness-of-fit*) dari persamaan regresi, dengan memberikan suatu persentase variasi total dalam variabel terikat (Y) yang dijelaskan hanya dengan 1 variabel bebas (X). Koefisien R ialah suatu koefisien korelasi majemuk yang dapat mengukur tingkat hubungan antara variabel terikat (Y) dengan semua variabel bebas yang dijelaskan secara bersama-sama dan nilainya selalu positif. Sedangkan koefisien r digunakan untuk menjelaskan keeratan hubungan linear di antara 2 variabel, nilainya dapat negatif dan positif (Sugiyono, 2018).

3.9 Uji Hipotesis

Adanya kebenaran yang tersirat dalam pernyataan hipotesis masih bersifat sementara, maka dilakukan pengujian hipotesis secara mutlak. Menguji hipotesis setara dengan mengevaluasi signifikansi koefisien regresi linier berganda baik secara parsial maupun simultan (Sugiyono, 2018). Hal-hal yang perlu diperhatikan dalam Pengujian hipotesis yaitu sebagai berikut:

1. Pengujian yang menggunakan data sampel dikenal sebagai uji hipotesis.
2. Hasil pengujiannya adalah H_0 ditolak atau H_0 diterima.
3. Nilai uji dapat ditentukan dengan melihat nilai F atau nilai t hitung maupun nilai Sig.
4. Untuk mengambil kesimpulan hal yang perlu dilakukan ialah dengan melihat kurva ataupun gambar, untuk menentukan daerah penolakan dan daerah penerimaan suatu hipotesis nol.

Hanya dua metode total yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini untuk menguji hipotesis. Uji T dan uji F kedua metode yang digunakan.

3.9.1 Uji T (Parsial)

Tujuan dari pengujian ini ialah untuk menguji masing-masing variabel. variabel bebas yang memiliki pengaruh secara signifikan dan pada variabel terikat berpengaruh secara parsial dengan $\alpha=0,05$ penelitian ini juga untuk melihat penolakan atau penerimaan hipotesis.

Langkah yang harus diperhatikan dalam suatu pengujian adalah menentukan susunan H0 dan H1 yaitu:

H1: $\beta \neq 0$, Kualitas Pelayanan Akademik (X1) memiliki pengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pelajar pada The Leadership Institute (Y).

H2: $\beta \neq 0$, yang artinya Kualitas Pelayanan Administrasi (X2) memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelajar pada The Leadership Institute (Y).

H3: $\beta \neq 0$, yang berarti kualitas pelayanan akademik dan kualitas pelayanan administrasi secara simultan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelajar pada The Leadership Institute (Y).

Pada hakekatnya uji t bertujuan untuk menunjukkan seberapa jauh pengaruh suatu variabel penjelas terhadap individual untuk menerangkan variasi variabel terikat.

Adapun rumusnya yaitu:

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

Rumus 3.4 Uji t

Sumber: (Sugiyono, 2018: 178)

Dimana :

t = Nilai t_{hitung} yang selanjutnya dikonsultasikan dengan t_{tabel}

r = korelasi persial yang ditemukan

n = jumlah sampel

Dasar pengambilan keputusan pengujian adalah :

1. Jika t hitung lebih besar t tabel maka H_0 ditolak
2. Jika t hitung lebih kecil t tabel maka H_0 diterima

3.9.2 Uji F (Simultan)

Yang menjadi dasar dari uji statistik F ialah menunjukkan jika semua variabel independen yang dimasukkan memiliki pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Rumus untuk menguji uji F yaitu:

$$F_h = \frac{R^2/K}{(1-R^2)/(n-k-1)}$$

Rumus 3.5 Uji F

Sumber: (Sanusi, 2012: 135)

Keterangan :

F_h = Besarnya F_{hitung}

n = Jumlah anggota sampel

k = Jumlah variabel independen

R^2 = Koefisien determinasi

Maka dapat disimpulkan bahwa harga F hitung jika dibandingkan dengan harga F tabel dengan pembilang = k dan dk penyebut = $(n-k-1)$. Yang memiliki taraf kesalahan ($\alpha=0,05$ / $\alpha=5\%$), yang menjadi dasar pengambilan keputusan dalam hal ini ialah apabila F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} , maka dapat diartikan bahwa H_0

ditolak H1 diterima, dengan begitu dapat dikatakan bahwa koefisien relasi ganda yang ditemukan adalah signifikan (Ghozali, 2018:35).