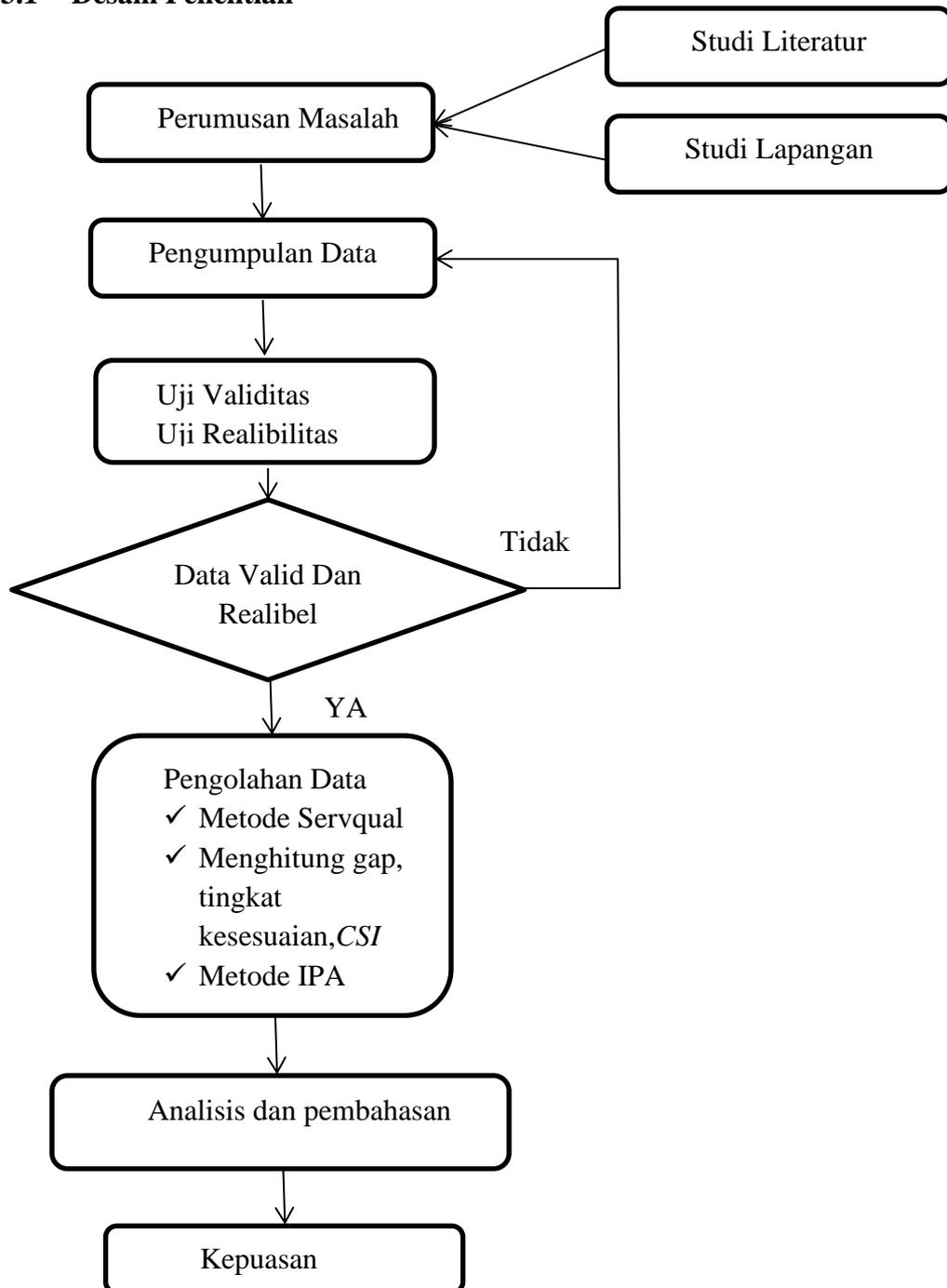


BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian



Gambar 3.1 Desain Penelitian

3.2 Populasi dan Sampel

3.2.1 Populasi

Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang dipelajari mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Populasi dapat pula dimaksudkan sebagai sekelompok organisasi, kejadian atau segala sesuatu yang mempunyai karakteristik tertentu (Emmywati, 2016:188).

Adapun yang dijadikan sebagai populasi adalah rata-rata siswa yayasan Batam College yaitu Rata - rata siswa = $\frac{33+25+26}{3} = 28 \text{ orang}$ dalam tiga bulan terakhir 2017.

Tabel 3.1 Populasi per Bulan

Bulan	Jumlah Siswa
Agustus	33
September	25
Oktober	26

Sumber : Yayasan Batam College

$$\text{Rata - rata siswa} = \frac{33+25+26}{3} = 28 \text{ orang}$$

3.2.2 Sampel

Sampel dalam penelitian ini adalah sekedar ancer-ancer jika subjeknya kurang dari 100 orang sebaiknya diambil semuanya, jika subjeknya besar dari 100 orang dapat diambil 10 – 15 % atau 20 – 25 % atau lebih menurut Suharsimi Arikunto.(SAMIDI, 2015:6)

3.3 Teknik Pengumpulan Data

3.3.1 Metode Kuesioner

Kuesioner adalah suatu teknik pengumpulan informasi yang memungkinkan analis mempelajari sikap-sikap, keyakinan, perilaku, dan karakteristik beberapa orang utama di dalam organisasi yang bisa terpengaruh oleh sistem yang diajukan atau oleh sistem yang sudah ada.(Yola & Budianto, 2013:303)

Penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan seperangkat daftar pertanyaan tertulis kepada siswa.

3.3.2 Metode Observasi

Metode ini dilakukan dengan cara orang yang melakukan pengamatan (observer) mengadakan pengamatan langsung ke lapangan tentang segala sesuatu yang ingin diketahui pada objek yang diteliti. Agar hasil observasi sesuai dengan apa yang diinginkan, observer harus membuat pedoman observasi, yaitu berupa daftar informasi yang ingin diketahui oleh observer.

3.4 Metode Analisis Data

3.4.1 Uji Validitas

Uji Validitas menunjukkan suatu ukuran tingkat kevalitan atau ketepatan suatu instrumen. Suatu instrumen yang valid memiliki validitas tinggi, Sebaliknya instrumen yang kurang valid berarti memiliki validitas rendah Secara umum ada dua rumus atau cara Uji Validitas yaitu dengan Korelasi Bevariate Pearson dan *Correlated Item-Total Correlation*. Korelasi Bevariate Pearson adalah salah satu

rumus yang dapat digunakan untuk melakukan uji validitas data dengan program SPSS dengan demikian penulis menggunakan Rumus Bivariate Pearson (Korelasi Pearson Product Moment) dalam melakukan Uji Validitas (Putra, Sholeh, & Widyastuti, 2014:177).

$$r_{\sigma} = \frac{n.(\Sigma xy)(\Sigma x).(\Sigma y)}{\sqrt{[n.\Sigma x^2 - (\Sigma x)^2].[n.\Sigma y^2 - (\Sigma y)^2]}} \dots\dots\dots \text{Rumus 3.1}$$

Keterangan :

X = Skor variabel

Y = Skor total variabel

n = Jumlah responden

Analisis ini dengan cara mengkorelasikan masing-masing skor item dengan skor total. Skor total adalah penjumlahan dari keseluruhan item. Item-item pertanyaan yang berkorelasi signifikan dengan skor total menunjukkan item-item tersebut mampu memberikan dukungan dalam mengungkap apa yang ingin diungkap. Pengujian menggunakan uji dua pihak dengan taraf signifikansi 0,05. Kriteria pengujian adalah sebagai berikut:

- 1) Jika $r_{\text{hitung}} \geq r_{\text{tabel}}$ (uji dua pihak dengan sig. 0,05) maka instrumen atau item-item pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid).
- 2) Jika $r_{\text{hitung}} < r_{\text{tabel}}$ (uji dua sisi dengan sig. 0,05) maka instrumen atau itemitem pertanyaan tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan tidak valid).

3.4.2 Uji Realibilitas

Kata reliabilitas yang disebut dalam bahasa Inggris yaitu reliability adalah derajat ketepatan, ketelitian atau keakuratan yang ditunjukkan oleh instrumen pengukuran. Uji Reliabilitas adalah data untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Keandalan yang menyangkut kekonsistenan jawaban jika diujikan berulang pada sampel yang berbeda. Dalam program SPSS akan dibahas untuk uji yang sering digunakan penelitian mahasiswa adalah dengan menggunakan metode Alpha (Cronbach's). Metode Alpha sangat cocok digunakan pada skor berbentuk skala (misal 1-4, 1-5) atau skor rentangan (misal 0-20, 0-50), (Putra et al., 2014:178).

Rumus dari metode Alpha (Cronbach's) adalah sebagai berikut (Nugraha, Harsono, dan Adianto, 2014:226) :

$$r_{11} = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right) \dots\dots\dots \mathbf{Rumus\ 3.2}$$

Keterangan :

- r_{11} = reliabilitas instrumen
- K = jumlah butir pertanyaan
- $\sum \sigma_b^2$ = jumlah varian pada butir
- σ_t^2 = varian total

3.4.3 Metode Service Quality (servqual)

Dimensi Kualitas Jasa Pada prinsipnya, definisi kualitas jasa berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Kualitas jasa harus

dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir dengan kepuasan pelanggan. Sebagai pihak yang membeli dan mengkonsumsi jasa, pelangganlah yang menilai tingkat kualitas jasa sebuah perusahaan. Terdapat lima dimensi kualitas jasa (Servqual) yaitu sebagai berikut: 1) *Tangibles* (bukti fisik), yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa, 2) *Reliability* (keandalan), yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi, 3) *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas, 4) *Assurance* (jaminan), yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan, 5) *Empathy* (perhatian), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen (Fadilah dan Yuniati, 2016:5).

3.4.4 *Customer satisfaction index (CSI)*

Digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan terhadap kinerja pelayanan. Tahap-tahap pengukuran CSI adalah sebagai berikut :

1. Menghitung *Weighting Factor* (WF), mengubah nilai rata-rata kepentingan menjadi angka persentase dari total rata-rata tingkat kepentingan seluruh atribut yang diuji, sehingga didapatkan total WF sebesar 100%.
2. Menghitung *Weight Score* (WS), menilai perkalian antara nilai rata-rata tingkat kepuasan masing-masing atribut dengan WF masing-masing atribut.
3. Menghitung *Weight Total* (WT), menjumlahkan WS dari semua atribut.

Menghitung *satisfaction index* adalah WT dibagi skala maksimum yang digunakan, kemudian dikalikan 100%. Tingkat kepuasan responden secara keseluruhan dapat dilihat dari kriteria tingkat kepuasan.

Tabel 3.3 Skala Customer Satisfaction Index

No	Nilai index	Keterangan
1	0% - 34,99%	Tidak Puas
2	35% - 50,99%	Kurang Puas
3	51% - 65,99%	Cukup puas
4	66% - 80,99%	Puas
5	81% - 100%	Sangat Puas

3.4.5 Importance Performance Analysis (IPA)

Menurut Philip Kotler arti penting-kinerja (*Importance Performance Analysis*) dapat digunakan untuk merangking berbagai elemen dari kumpulan jasa dan mengidentifikasi tindakan yang diperlukan. Dalam metode ini diperlukan pengukuran tingkat kesesuaian untuk mengetahui seberapa besar pelanggan merasa puas terhadap kinerja perusahaan, dan seberapa besar pihak penyedia jasa memahami apa yang diinginkan pelanggan terhadap jasa yang mereka berikan.

Pada analisis *Importance Performance Analysis*, dilakukan pemetaan menjadi empat kuadran untuk seluruh variabel yang mempengaruhi kualitas pelayanan (Nugraha et al., 2014:224).

3.5 Lokasi dan Waktu penelitian

3.5.1 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat dimana peneliti tersebut akan melakukan penelitian untuk memperoleh data yang diperlukan. Penelitian ini dilakukan di Yayasan Batam College yang beralamat Ruko Panbil Blok B No.11 Muka kuning.

