

## BAB III

### METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini membahas mengenai metode penelitian yang dilakukan dimana didalamnya menjelaskan mengenai desain penelitian, partisipan, populasi dan sampel penelitian, variabel penelitian dan definisi operasional, teknik pengumpulan data, instrumen penelitian, analisis data serta prosedur penelitian.

#### 3.1 Desain Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan penelitian kuantitatif deskriptif. Penelitian kuantitatif deskriptif yaitu penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (*independent*) tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variabel yang lain (Sugiyono, 2013). Selain itu, untuk memperkaya data dan interpretasi dalam penelitian ini juga dilakukan wawancara (*interview*) yang diambil secara kualitatif.

#### 3.2 Populasi dan Sampel

##### 3.2.1 Populasi Penelitian

Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan (Sugiyono, 2013). Populasi penelitian ini adalah individu dengan kriteria sebagai berikut:

- a. Mahasiswa Universitas Pendidikan Indonesia (UPI)
- b. Pernah mengunjungi 3 fasilitas berikut: Masjid Al-Furqon, Museum Pendidikan Nasional dan Perpustakaan UPI.

##### 3.2.2 Sampel Penelitian

Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2013). Penarikan sampel dilakukan dengan cara *non probability sampling* dengan *incidental*

*sampling*. Peneliti memilih teknik *non probability sampling* karena setiap anggota populasi tidak memiliki peluang yang sama untuk dipilih menjadi anggota sampel. *Incidental sampling* digunakan berdasarkan spontanitas dan sesuai dengan kriteria sampel.

Peneliti mencari serta menemukan data jumlah keseluruhan mahasiswa Universitas Pendidikan Indonesia melalui Biro Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan (BAAK) dengan deskripsi jumlah mahasiswa Fakultas Ilmu Pendidikan (FIP) berjumlah 4.670 mahasiswa, Fakultas Pendidikan Bahasa dan Sastra (FPBS) berjumlah 4.143 mahasiswa, Fakultas Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial (FPIPS) berjumlah 5.372 mahasiswa, Fakultas Pendidikan Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam (FPMIPA) berjumlah 3.559 mahasiswa, Fakultas Pendidikan Teknologi dan Kejuruan (FPTK) berjumlah 4.284 mahasiswa, Fakultas Pendidikan Olahraga dan Kesehatan (FPOK) berjumlah 3.096 mahasiswa, Fakultas Pendidikan Ekonomi dan Bisnis (FPEB) berjumlah 3.344 mahasiswa, Fakultas Pendidikan Seni dan Desain (FPSD) berjumlah 2.478 mahasiswa. Sedangkan pada Kampus Daerah (Kamda) Cibiru berjumlah 2.007 mahasiswa, Kampus Daerah (Kamda) Sumedang berjumlah 2.051 mahasiswa, Kampus Daerah (Kamda) Purwakarta berjumlah 1.588 mahasiswa, Kampus Daerah (Kamda) Tasikmalaya 1.846 mahasiswa dan Kampus Daerah (Kamda) Serang berjumlah 1.570 mahasiswa. Kemudian Sekolah Pascasarjana berjumlah 1.486 mahasiswa. Untuk menentukan jumlah minimal sampel yang akan diambil, peneliti menjadikan pernyataan Van Voorhis dan Morgan (2007) sebagai acuan, dimana jumlah 300 data sudah termasuk kedalam kategori baik untuk penelitian kuantitatif. Sehingga jumlah sampel minimal untuk penelitian ini sebanyak 300 mahasiswa yang pernah menggunakan beberapa fasilitas di Universitas Pendidikan Indonesia diantaranya Museum Pendidikan Nasional, Masjid Al-Furqon dan Perpustakaan.

### 3.3 Variabel Penelitian dan Definisi Variabel

#### 3.3.1 Variabel Penelitian

Variabel dalam penelitian ini yaitu kaulitas layanan.

#### 3.3.2 Definisi Variabel

##### a. Definisi Konseptual

###### 1. Kualitas Layanan

Menurut Parasuraman, et al. (1985) kualitas layanan merupakan perbandingan berdasarkan hasil persepsi mengenai ekspektasi pelanggan dengan layanan yang diberikan.

##### b. Definisi Operasional

###### 1. Kualitas Layanan

Kualitas layanan merupakan persepsi mengenai kualitas layanan yang diberikan oleh penyedia layanan berupa reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik.

### 3.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan kuesioner (*questionnaires*). Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data dengan cara peneliti memberikan daftar pernyataan untuk dijawab oleh partisipan (Sugiyono, 2014). Dalam penelitian ini, peneliti menyebarkan kuesioner kepada partisipan yang telah memenuhi kriteria yang telah ditentukan. Penyebaran angket atau kuesioner yang terdiri dari 3 (tiga) bagian yaitu *informed consent*, identitas diri responden dan isi pernyataan berdasarkan pada kualitas layanan. Angket atau kuesioner disebarkan kepada responden mahasiswa yang sesuai dengan kriteria sampel secara luring (*offline*) dan daring (*online*) melalui *google form* yang disebarkan secara *online* berupa *platform* sosial media yaitu melalui aplikasi *Instagram*, *WhatsApp*, *Telegram*, *Twitter* dan *Line*.

Selain itu, teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara terstruktur. Wawancara terstruktur merupakan sebuah

wawancara yang dilakukan dengan menggunakan pertanyaan-pertanyaan yang sudah disiapkan sebelumnya.

### 3.5 Instrumen Penelitian

#### 3.5.1 Identitas Instrumen

Skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala kualitas layanan yang dibuat oleh peneliti dan diukur menggunakan skala kualitas layanan. Instrumen kualitas layanan terdiri atas 59 item dan memiliki 5 (lima) dimensi yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* dan *tangible*. Peneliti mengadaptasi instrumen kualitas layanan dari Merdianingsih (2018) pada penelitian yang dilakukan oleh Parasuraman, et al. (1993) tentang *The Nature and Determinants of Customer Expectations of Service* memiliki 23 item dengan reliabilitas dari item dimensi kualitas layanan adalah 0,95. Instrumen dari Merdianingsih (2018) tersebut diadaptasi oleh peneliti untuk mengukur kualitas layanan beberapa fasilitas di Universitas Pendidikan Indonesia yaitu Museum Pendidikan Nasional, Mesjid Al-Furqon dan Perpustakaan.

##### a. Kisi-kisi Instrumen

Adapun kisi-kisi instrumen kualitas layanan akan dijabarkan pada tabel dibawah ini. Kualitas layanan memiliki 5 (lima) dimensi yang ditarik sebagai instrumen pada penelitian ini, antara lain sebagai berikut:

**Tabel 3. 1 Kisi-kisi Instrumen Kualitas Layanan  
Mesjid Al-Furqon**

No	Dimensi Kualitas Layanan	Nomor Item	Jumlah
1.	<i>Reliability</i>	1,2,3	3
2.	<i>Responsiveness</i>	4,5,6	3
3.	<i>Assurance</i>	7,8,9	3
4.	<i>Emphaty</i>	10,11	2
5.	<i>Tangible</i>	12,13,14,15,16,17	6
<b>Jumlah</b>			<b>17</b>

**Tabel 3. 2 Kisi-kisi Instrumen Kualitas Layanan  
Museum Pendidikan Nasional**

No	Dimensi Kualitas Layanan	Nomor Item	Jumlah
1.	<i>Reliability</i>	1,2,3,4	4
2.	<i>Responsiveness</i>	5,6,7,8	4
3.	<i>Assurance</i>	9,10,11	3
4.	<i>Emphaty</i>	12,13	2
5.	<i>Tangible</i>	14,15,16,17,18	5
<b>Jumlah</b>			18

**Tabel 3. 3 Kisi-kisi Instrumen Kualitas Layanan  
Perpustakaan**

No	Dimensi Kualitas Layanan	Nomor Item	Jumlah
1.	<i>Reliability</i>	1,2,3,4,5,6,7	7
2.	<i>Responsiveness</i>	8,9,10,11	4
3.	<i>Assurance</i>	12,13,14,15,16	5
4.	<i>Emphaty</i>	17,18	2
5.	<i>Tangible</i>	19,20,21,22,23,24	6
<b>Jumlah</b>			24

b. Pengisian Instrumen

Skala pengurukan kualitas layanan memiliki 3 (tiga) point skala likert. Dalam pengisian kuesioner ini, partisipan harus memilih salah satu alternatif jawaban pada setiap item. Alternatif jawaban yang tersedia antara lain : 3. Sesuai., 2. Cukup Sesuai., 1. Kurang Sesuai.

c. Penyekoran

Berdasarkan penyekoran jawaban yang telah dipilih oleh responden memiliki rentang skor 3 sampai 1. Tabel 3.2 adalah pilihan

jawaban dan skoring respon pada instrumen kualitas layanan dalam beberapa fasilitas yang terdapat di Universitas Pendidikan Indonesia yaitu Mesjid Al-Furqon, Museum Pendidikan Nasional dan Perpustakaan.

**Tabel 3. 4 Pilihan Jawaban dan Skor Respon Instrumen  
Kualitas Layanan**

Jenis Pertanyaan	S	CS	KS
<i>Favorable</i>	3	2	1

Pada tabel diatas bisa diketahui bahwa untuk item dengan pernyataan *favorable*, skor pilihan jawaban “sesuai” adalah 3, pilihan jawaban “cukup sesuai” memiliki skor 2, pilihan jawaban “kurang sesuai” memiliki skor 1. Instrumen kualitas layanan tidak memiliki item *unfavorable*.

**Tabel 3. 5 Deskripsi Data Penelitian  
Mesjid Al-Furqon**

N	X min	X max	Mean	Standar Deviasi
300	17	51	40,07	6,86

Berdasarkan hasil perhitungan pada tabel diatas, skor minimal yaitu sebesar 17, skor maksimal sebesar 51, nilai rata-rata (*mean*) sebesar 40,07 dan standar deviasi sebesar 6,86.

**Tabel 3. 6 Deskripsi Data Penelitian****Museum Pendidikan Nasional**

<b>N</b>	<b>X min</b>	<b>X max</b>	<b>Mean</b>	<b>Standar Deviasi</b>
300	18	54	44,48	6,93

Berdasarkan hasil perhitungan pada tabel diatas, skor minimal yaitu sebesar 18, skor maksimal sebesar 54, nilai rata-rata (*mean*) sebesar 44,48 dan standar deviasi sebesar 6,93.

**Tabel 3. 7 Deskripsi Data Penelitian****Perpustakaan**

<b>N</b>	<b>X min</b>	<b>X max</b>	<b>Mean</b>	<b>Standar Deviasi</b>
300	24	72	59,18	8,39

Berdasarkan hasil perhitungan pada tabel diatas, skor minimal yaitu sebesar 24, skor maksimal sebesar 72, nilai rata-rata (*mean*) sebesar 59,18 dan standar deviasi sebesar 8,39.

**Tabel 3. 8 Deskripsi Data Penelitian****Keseluruhan Fasilitas**

<b>N</b>	<b>X min</b>	<b>X max</b>	<b>Mean</b>	<b>Standar Deviasi</b>
300	59	177	143,73	20,06

Berdasarkan hasil perhitungan pada tabel diatas, skor minimal yaitu sebesar 59, skor maksimal sebesar 177, nilai rata-rata (*mean*) sebesar 143,73 dan standar deviasi sebesar 20,06.

Deskripsi data hasil penelitian diatas, digunakan sebagai batasan dalam pengkategorian sampel penelitian yang terdiri dari 5 (lima) kategori skala yaitu sangat rendah, rendah, sedang, tinggi dan sangat tinggi dengan menggunakan kategorisasi jenjang (ordinal).

**Tabel 3. 9 Kategorisasi Skor Skala Kualitas Layanan**

<b>Kategori</b>	<b>Rumus</b>	<b>Interval</b>
Sangat Rendah	$X < (M - 1,5 SD)$	$X < 85$
Rendah	$(M - 1,5 SD) < X \leq (M - 0,5 SD)$	$84,7 < X \leq 104$
Sedang	$(M - 0,5 SD) < X \leq (M + 0,5 SD)$	$104,5 < x \leq 124$
Tinggi	$(M + 0,5 SD) < X \leq (M + 1,5 SD)$	$124,4 < X \leq 144$
Sangat Tinggi	$(M + 1 SD) < X$	$X > 144$

### 3.6 Analisis Data

Analisis data pada penelitian ini menggunakan teknik analisis statistik deskriptif. Analisis dilakukan menggunakan *software SPSS 25.0* untuk mengetahui bagaimana kualitas layanan Universitas Pendidikan Indonesia. Hasil penelitian dalam perhitungan kategori skala dan uji beda untuk mengetahui frekuensi data kuantitatif dari penelitian sampel terhadap populasi.

Selain itu, analisis data dalam penelitian ini adalah analisis data kualitatif. Data dari hasil penelitian kualitatif merupakan data tambahan yang menambah argumen secara deskriptif tentang penelitian ini. Sehingga data dari hasil wawancara yang dilakukan peneliti secara berkala dan dalam waktu yang ditentukan akan membantu analisis data kuantitatif yang berupa hasil kuesioner untuk dijabarkan kembali guna mendukung penarikan kesimpulan penelitian.

### 3.7 Prosedur Penelitian

Secara umum, prosedur pelaksanaan penelitian dilakukan dalam tiga tahap antara lain: tahap persiapan, tahap pelaksanaan dan tahap akhir.



Adapun langkah-langkah yang dilakukan oleh peneliti pada setiap tahapnya adalah sebagai berikut:

### 3.7.1 Tahap Persiapan

Peneliti menentukan kebutuhan apa yang diperlukan untuk melakukan penelitian ini, misalnya menentukan topik penelitian, mengkaji literatur yang relevan mengenai variabel yang akan diteliti, membuat rancangan penelitian, perumusan masalah, melakukan studi pendahuluan melalui penyebaran kuesioner tentang kualitas layanan terhadap 403 mahasiswa Universitas Pendidikan Indonesia (UPI), menentukan jumlah sampel dan menentukan alat ukur yang akan digunakan dalam penelitian.

### 3.7.2 Tahap Pelaksanaan

Pada tahap pelaksanaan, pemilihan fasilitas pada kualitas layanan mahasiswa terhadap Museum Pendidikan Nasional, Mesjid Al-furqon dan Perpustakaan. Peneliti melakukan penyebaran kuesioner atau angket dalam bentuk *google form* yang disebarakan secara *online* melalui media *WhatsApp, Instagram, Telegram, Twitter* dan *Line*. Selain itu, penyebaran kuesioner juga dilakukan secara *offline* dengan membagi lembar *QR/Barcode Scanner* kepada setiap mahasiswa yang ditemukan dan kuesioner yang disusun dalam bentuk *hard file*. Selain itu, peneliti melakukan wawancara secara terstruktur yang dilakukan secara *online* melalui *google meet*. Wawancara dilakukan secara terstruktur dengan mempersiapkan beberapa pertanyaan guna menggali kualitas layanan Universitas Pendidikan Indonesia melalui ketiga fasilitas yang dispesifikasi diantaranya Mesjid Al-Furqon, Museum Pendidikan Nasional dan Perpustakaan.

Kemudian, peneliti melakukan skoring pada data kuesioner yang telah dikumpulkan, menghitung dan membuat analisis data dengan menggunakan statistik deskriptif dalam melakukan uji beda terhadap hasil penelitian dengan menggunakan *software SPSS* versi 25.0. Sedangkan untuk data wawancara, pengolahan data dilakukan dengan menggunakan teknik triangulasi.

### **3.7.3 Tahap Akhir**

Pada tahap akhir, setelah peneliti melakukan pengolahan dan analisis data, maka dilakukan interpretasi dan penyusunan hasil penelitian hingga membuat kesimpulan dan saran.