

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Objek penelitian merupakan suatu penelitian seseorang, objek atau kegiatan dengan perubahan tertentu, yang ditentukan oleh peneliti yang melakukan penelitian dan kemudian menarik kesimpulan (Sugiyono, 2013).

Objek dalam penelitian adalah sebuah bisnis jasa di bidang pendidikan yang bernama SMK Pertiwi Jakarta, alasan objek penelitian di SMK Pertiwi Jakarta karena adanya ketidakpuasan siswa sehingga diduga menjadi penyebab peserta didik keluar pada sekolah ini. Tempat penelitian ini berlokasi di Jakarta Timur tepatnya JL. H. Taiman Barat, Gedong, Kec. Pasar Rebo, Kota Jakarta Timur Prov. DKI Jakarta.

3.2 Metode dan Desain Penelitian

3.2.1 Metode Penelitian

Metode yang dipakai dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif dan verifikatif, metode ini dapat didefinisikan sebagai cara ilmiah guna mendapatkan data dengan tujuan tertentu, data yang didapat berupa data yang valid dan dapat dibuktikan validitasnya (Sugiyono, 2015).

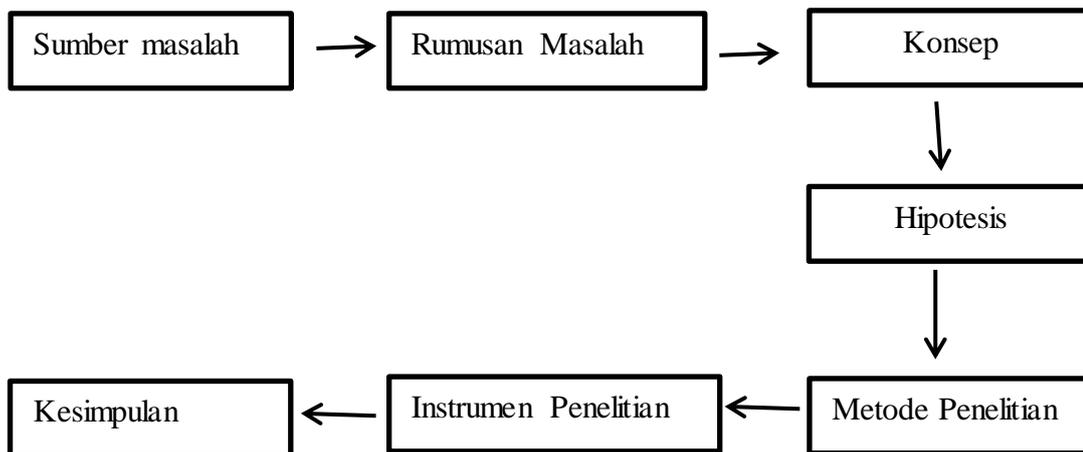
Pendekatan deskriptif merupakan suatu metode yang bertujuan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel (independen) tanpa membuat perbandingan ataupun menghubungkan dengan variabel yang lain serta memberikan gambaran yang akurat, dalam penelitian ini metode deskriptif ini berfungsi untuk mengetahui gambaran umum mengenai kualitas pelayanan jasa pendidikan dan kepuasan peserta didik SMK Pertiwi Jakarta.

Pendekatan verifikatif berfungsi untuk menguji hipotesis yang diperoleh melalui pengumpulan data lapangan dengan menggunakan perhitungan statistik dan bertujuan untuk menggambarkan benar tidaknya fakta-fakta yang diambil selama penelitian berlangsung (Arikunto, 2010). Dalam penelitian ini metode

verifikatif berfungsi untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan jasa pendidikan terhadap kepuasan peserta didik SMK Pertiwi Jakarta.

3.2.2 Desain Penelitian

Desain penelitian merupakan rencana untuk tujuan pengumpulan, pengukuran dan analisis data berdasarkan pertanyaan penelitian dari studi (Sekaran & Bougie, 2017). Tanpa desain yang baik, peneliti tidak akan dapat melakukan penelitian dengan baik karena tidak memiliki pedoman arah yang jelas. Alur penelitian berisikan sumber masalah, rumusan masalah, konsep, hipotesis, metode penelitian, instrumen penelitian dan kesimpulan. Untuk meminimalisasi kesalahan dan kekeliruan selama proses penelitian. Berikut merupakan gambaran alur penelitian:



Gambar 3.1 Desain Penelitian

Berikut penjelasan lebih detail mengenai alur penelitian:

1. Sumber Masalah

Untuk menemukan fenomena yang terjadi sebagai sumber masalah maka studi literatur dilakukan terlebih dahulu. Dalam penelitian ini fenomena yang terjadi yaitu pengaruh kualitas pelayanan jasa pendidikan terhadap kepuasan peserta didik. Hal tersebut disebabkan banyaknya SMK di Indonesia sehingga menyebabkan tingginya persaingan di antara SMK yang ada.

2. Rumusan Masalah

Muhammad Luqman Nur Hakim, 2023

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA PENDIDIKAN TERHADAP KEPUASAN PESERTA DIDIK SMK PERTIWI JAKARTA

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Rumusan masalah merupakan hal yang penting dan tahap lanjutan dari sumber masalah mengingat diperlukan pertimbangan dalam membuatnya, karena tujuan adanya penelitian ini untuk menjawab rumusan masalah. Maka rumusan masalah yang diangkat dalam penelitian adalah “Bagaimana gambaran kualitas pelayanan jasa pendidikan terhadap kepuasan peserta didik SMK Pertiwi Jakarta?” dan “Bagaimana pengaruh kualitas layanan jasa pendidikan terhadap kepuasan peserta didik di SMK Pertiwi Jakarta?”

3. Konsep

Selanjutnya dalam menyusun konsep diperlukan kajian referensi teoritis yang relevan dengan penelitian pengaruh kualitas pelayanan jasa pendidikan terhadap kepuasan peserta didik. Selain itu terdapat penelitian terdahulu yang relevan dan kemudian mendukung hipotesis guna menambah kajian untuk menjawab rumusan masalah yang diajukan.

4. Hipotesis

Hipotesis dalam penelitian ini adalah: Kualitas Pelayanan Berpengaruh terhadap Kepuasan Peserta Didik SMK Pertiwi Jakarta.

5. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif dan verifikatif.

6. Instrumen Penelitian

Instrumen yang digunakan adalah kuesioner atau angket. Sebelum instrumen penelitian digunakan, dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas dengan tujuan mengukur sejauh mana konsistensi alat ukur yang digunakan. Tahap selanjutnya adalah melakukan penelitian untuk memperoleh data yang dimaksud dengan penyebaran kuesioner atau angket. Setelah data dapat dikumpulkan maka dianalisis dengan melakukan pengolahan data menggunakan rumus statistik tertentu guna menjawab rumusan masalah dan hipotesis yang diajukan.

7. Kesimpulan

Kesimpulan pada penelitian ini adalah jawaban dari rumusan masalah. Kemudian setelah mendapatkan kesimpulan dapat pula ditambahkan masukan dan saran berdasarkan temuan penelitian sebagai timbal balik untuk sekolah.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif dan verifikatif, dengan menggunakan metode ini akan diketahui hubungan yang signifikan antara variabel yang diteliti sehingga kesimpulan yang akan memperjelas gambaran mengenai objek yang diteliti. Sebagaimana penelitian ini untuk mengukur hubungan antara variabel X (kualitas pelayanan) dan variabel Y (kepuasan peserta didik).

3.3 Operasionalisasi Variabel

Operasional variabel pada penelitian ini terdiri dari satu variabel bebas (*independent variable*) dan satu variabel terikat (*dependent variable*). Berdasarkan judul penelitian variabel yang diukur dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan jasa pendidikan (X) sebagai variabel independen. Sedangkan variabel dependen (Y) pada penelitian ini adalah kepuasan peserta didik. Operasionalisasi dari kedua variabel dapat diuraikan dalam tabel berikut:

Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel

Variabel	Definisi	Dimensi	Indikator	Skala
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Kualitas pelayanan jasa pendidikan (X)	Kualitas pelayanan adalah sejauh mana harapan yang dimiliki peserta didik terhadap suatu layanan terpenuhi oleh persepsi pelanggan mengenai layanan tersebut (Parasuraman <i>et al.</i> , 1988)	Keandalan (<i>Reliability</i>)	1. Kemampuan guru dan staff dalam melayani dan memberikan pembelajaran secara konsisten (Parasuraman <i>et al.</i> , 1988) 2. Ketepatan waktu, ketersediaan dan kemampuan staff hingga kemudahan proses (Gronroos, 1984)	Ordinal

Variabel	Definisi	Dimensi	Indikator	Skala
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
		Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	1. Berhubungan dengan kesediaan serta kemampuan para guru dan staff untuk menanggapi dan menyelesaikan keluhan peserta didik (Parasuraman <i>et al.</i> , 1988). 2. Daya tanggap meliputi memberikan layanan yang cepat, tepat dan responsif terhadap kebutuhan pelanggan (Gronroos, 1984).	Ordinal
		Jaminan (<i>Assurance</i>)	1. Perilaku sekolah untuk memberikan kepercayaan dan keyakinan dengan konsisten andal dan sesuai dengan harapan (Parasuraman <i>et al.</i> , 1988). 2. Jaminan mengacu pada kemampuan sekolah untuk memberikan rasa percaya kepada peserta didik bahwa sekolah akan memberikan pelayanan yang berkualitas. (Gronroos, 1984)	Ordinal
		Empati (<i>Empathy</i>)	1. Kemampuan sekolah untuk memahami dan merespons kebutuhan, keinginan dan	Ordinal

Variabel	Definisi	Dimensi	Indikator	Skala
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
			perasaan Peserta didik secara personal (Parasuraman <i>et al.</i> , 1988). 2. Dimensi ini berhubungan dengan sekolah untuk mendengar kan dengan baik dan memperliha tkan perhatian dan kepedulian yang tulus (Gronroos, 1984).	
		Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)	1. Melibatkan kualitas material dan bangunan dari lingkungan sekolah dalam menyediakan layanan (Parasuraman <i>et al.</i> , 1988). 2. Dimensi bukti fisik meliputi kebersihan dan keteraturan lingkungan, kualitas visual dan estetika dari fasilitas, kesesuaian antara fasilitas dengan jenis layanan yang disediakan hingga ketersediaan informasi yang jelas (Gronroos, 1984)	Ordinal
Kepuasan Peserta Didik (Y)	Kepuasan peserta didik merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang	Kesesuaian Harapan	Kesesuaian Harapan Merupakan indikator kecocokan antara produk yang diharapkan dengan yang dirasakan oleh Peserta didik.	Ordinal

Muhammad Luqman Nur Hakim, 2023

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA PENDIDIKAN TERHADAP KEPUASAN PESERTA DIDIK SMK PERTIWI JAKARTA

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Variabel	Definisi	Dimensi	Indikator	Skala
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
	yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil dari suatu produk dan harapannya (Kotler & Keller, 2012)		(Tjiptono & Gregious, 2005)	
		Minat Melanjutkan Sekolah	Minat melanjutkan sekolah merupakan indikator kesediaan Peserta didik untuk melanjutkan sekolah hingga lulus.(Tjiptono & Gregious, 2005)	Ordinal
		Minat Merekomendasikan Sekolah	Kesediaan merekomen dasikan merupakan keadaan peserta didik untuk merekomen dasikan pelayanan yang telah diberikan sekolah kepada peserta didik. (Tjiptono & Gregious, 2005)	Ordinal

3.4 Sumber Data dan Alat Pengumpul Data

Jenis data yang dikumpulkan dalam variabel X (Kualitas Pelayanan) dan Y (kepuasan peserta didik) menggunakan skala likert yang berupa jawaban atas pertanyaan mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan peserta didik.

3.4.1 Sumber Data

Muhammad Luqman Nur Hakim, 2023

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA PENDIDIKAN TERHADAP KEPUASAN PESERTA DIDIK SMK PERTIWI JAKARTA

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Sumber data yang digunakan dalam penelitian adalah data primer dan data sekunder. Data primer diambil dengan menggunakan wawancara, kuesioner, serta dokumentasi yang dilakukan secara langsung kepada peserta didik SMK Pertiwi Jakarta, sedangkan untuk data sekunder dilakukan dengan mengumpulkan data yang tersedia sebelumnya.

1. Data Primer

Data primer adalah data yang didapatkan secara langsung dari sumber data dan objek penelitian. Sehingga, data primer dalam penelitian ini diperoleh dengan cara kuesioner google form, wawancara dan observasi yang dilakukan secara langsung kepada peserta didik SMK Pertiwi Jakarta mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan peserta didik.

2. Data Sekunder

Data Sekunder adalah sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data. misalnya lewat dokumen. Sedangkan, untuk data sekunder diperoleh dengan mengumpulkan data dan informasi dari instansi terkait, studi literatur dan juga berbagai jurnal maupun laporan penelitian yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dan kepuasan peserta didik.

3.4.2 Alat Pengumpul Data

Alat pengumpul data yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

1. Observasi

Observasi dilakukan dengan cara melihat langsung di lapangan seperti melihat langsung ke sekolah, melihat kegiatan yang berlangsung, dan melihat lingkungan sekolah. Observasi adalah salah satu teknik dalam pengumpulan data yang mempunyai ciri spesifik dibandingkan dengan teknik lainnya (Sugiyono, 2013).

2. Wawancara

Wawancara adalah sebuah teknik pengumpulan data yang digunakan ketika peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menentukan permasalahan yang akan diteliti serta untuk mengetahui hal hal dari

responden secara lebih mendalam (Sugiyono, 2013). Pada penelitian ini wawancara dilakukan kepada peserta didik dan guru SMK Pertiwi Jakarta.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data melalui pencatatan dan pengumpulan data instan yang berkaitan dengan permasalahan yang akan dibahas. Dokumentasi menurut Sugiyono (2013) adalah cara untuk memperoleh data dan informasi berbentuk buku, arsip, dokumen, tulisan, angka, dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang mendukung penelitian. Dalam penelitian ini penulis mendokumentasikan data jumlah peserta didik yang mendaftar di SMK Pertiwi Jakarta periode 2019-2022.

4. Kuesioner

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Kuesioner adalah alat pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan pertanyaan tertulis kepada sampel untuk diisi. Skala likert digunakan peneliti sebagai skala pengukuran. Pada penelitian ini kuesioner diberikan kepada peserta didik SMK Pertiwi Jakarta dengan tujuan untuk mengetahui kualitas layanan jasa pendidikan terhadap kepuasan peserta didik. Kuesioner adalah daftar pertanyaan tertulis yang telah dibuat sebelumnya dan akan dijawab oleh responden, dan biasanya dalam alternatif didefinisikan dengan jelas (Sekaran & Bougie, 2017). Berikut gambaran penilaian kuesioner:

Tabel 3.2 Skala Penelitian

No	Pertanyaan	Bobot Skor
1	Sangat Setuju	5
2	Setuju	4
3	Kurang Setuju	3
4	Tidak Setuju	2
5	Sangat Tidak Setuju	1

3.5 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel

3.5.1 Populasi

Muhammad Luqman Nur Hakim, 2023

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA PENDIDIKAN TERHADAP KEPUASAN PESERTA DIDIK SMK PERTIWI JAKARTA

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Populasi adalah wilayah yang terdiri dari obyek ataupun subyek yang mempunyai karakteristik yang ditentukan oleh peneliti untuk dipelajari dengan ciri dan kriteria tertentu yang dipilih oleh penulis untuk diteliti, selanjutnya dibuat kesimpulan (Sugiyono, 2015). Populasi mencakup keseluruhan seperti orang, objek dan benda-benda alam lainnya. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh peserta didik kelas XI SMK Pertiwi Jakarta yang berjumlah 71 Peserta didik.

3.5.2 Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan *nonprobability* sampling dimana metode yang digunakan adalah sampling jenuh dimana seluruh populasi dipilih untuk menjadi sampel (Sugiyono, 2013). Hal tersebut dilakukan karena jumlah populasi yang relatif kecil ataupun penelitian ini ingin membuat generalisasi dengan kesalahan yang sangat kecil.

3.5.3 Sampel

Sampel merupakan sebagian populasi yang merepresentasikan karakteristik populasi (Sugiyono, 2013). Bila populasi besar, tidak memungkinkan bagi penulis untuk mempelajari seluruh populasi. Hal ini disebabkan adanya keterbatasan waktu dan tenaga, sehingga diambil sampel yang representatif dari populasi untuk penelitian. Berdasarkan pernyataan di atas maka yang akan dijadikan sampel dalam penelitian ini adalah seluruh populasi yang diambil yaitu seluruh peserta didik kelas XI SMK pertiwi Jakarta yang berjumlah 71 peserta didik.

3.6 Uji Instrumen Penelitian

3.6.1 Uji Validitas

Uji validitas ini dilakukan dalam rangka menguji akurasi/validitas kuesioner data penelitian agar didapatkan data yang valid. Valid atau tidaknya suatu kuesioner apabila pernyataan yang terdapat dalam kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang dapat diukur dari kuesioner (Ghozali, 2016). Dalam

mencari uji validitas penelitian ini menggunakan *software* SPSS. Pengujian validitas dilakukan dengan cara:

1. Jika $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ maka instrumen pertanyaan berpengaruh positif terhadap skor total sehingga pertanyaan kuesioner dianggap valid.
2. Jika $r_{hitung} \leq r_{tabel}$ maka tidak berpengaruh positif terhadap skor total sehingga pertanyaan kuesioner dianggap tidak valid, sehingga diperlukan perbaikan ataupun pernyataan tersebut tidak dipakai lagi.

3.6.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas ini dilakukan untuk menguji keandalan/konsistensi data penelitian, menjamin validitas pengukuran, serta mengurangi kesalahan dalam pengukuran. Dalam uji reliabilitas, penelitian ini menggunakan bantuan *software* SPSS. Pengujian reliabilitas ini dilakukan dengan cara membandingkan angka *cronbach alpha* dengan nilai 0,7. Jika angka *cronbach alpha* $\geq 0,7$ maka indikator atau pertanyaan kuesioner dikatakan reliabel. Begitupun sebaliknya, jika angka *cronbach alpha* $< 0,7$ maka indikator atau pertanyaan kuesioner dikatakan tidak reliabel (Ghozali, 2016).

3.7 Teknik Analisis Data

3.7.1 Statistik Deskriptif

Analisis statistik deskriptif adalah analisis yang berguna untuk mengetahui variabel mandiri, baik dalam satu variabel ataupun lebih tanpa membuat perbandingan variabel itu sendiri dan mencari hubungan variabel lain (Sugiyono, 2013). Dalam penelitian ini analisis deskriptif ditunjukkan sebagai gambaran dan deskripsi data dari variabel independen yaitu kepuasan peserta didik.

Analisis statistik deskriptif berfungsi menjelaskan data secara umum atau generalisasi, dengan menghitung nilai minimum, nilai maksimum, nilai rata-rata, dan standar deviasi (Sugiyono, 2013).

3.7.2 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dilakukan dengan tujuan menguji asumsi dalam pemodelan regresi linear sederhana sehingga dapat dianalisa lebih lanjut tanpa menghasilkan data yang bias (Ghozali, 2016).

Muhammad Luqman Nur Hakim, 2023

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA PENDIDIKAN TERHADAP KEPUASAN PESERTA DIDIK SMK PERTIWI JAKARTA

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

3.7.2.1 Uji Normalitas

Model regresi yang baik adalah model yang memiliki data dengan sebaran normal. Uji normalitas ini menggunakan pendekatan statistik Kolmogorov Smirnov. Dalam penelitian ini, uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah distribusi data pada setiap variabel normal atau tidak dengan menggunakan dasar pengambilan keputusan. Dasar pengambilan keputusannya adalah, apabila nilai signifikansi lebih dari 0,05 maka data dinyatakan berdistribusi normal. Sebaliknya, jika nilai signifikansi kurang dari 0,05 maka data dinyatakan tidak berdistribusi normal.

3.7.2.2 Uji Heteroskedastisitas

Model regresi yang baik adalah model yang tidak terjadi heteroskedastisitas. Dengan kata lain, titik dari peubah X dan Y memiliki jarak yang sama dari garis regresi. Jika peubah X dan Y memiliki jarak yang sama dengan garis regresi, menginterpretasikan bahwa model regresi yang terbentuk sudah baik. Uji heteroskedastisitas dilakukan dengan pendekatan uji gletser. Dengan dasar pengambilan keputusannya adalah:

1. Jika nilai sig. $> 0,05$: tidak terjadi heteroskedastisitas.
2. Jika nilai sig. $< 0,05$: terjadi heteroskedastisitas.

3.7.2.3 Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas adalah uji yang memperlihatkan hubungan linier yang kuat di antara beberapa variabel prediktor dalam suatu model regresi linier sederhana. Model regresi yang baik adalah model yang tidak terjadi multikolinearitas (Ghozali, 2016). Dengan dasar pengambilan keputusannya adalah:

1. Jika $VIF > 10$: terjadi multikolinearitas.
2. Jika $VIF < 10$: tidak terjadi multikolinearitas.

3.7.4 Rancangan Analisis Data dan Uji Hipotesis

3.7.4.1 Uji Regresi Linear Sederhana

Muhammad Luqman Nur Hakim, 2023

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA PENDIDIKAN TERHADAP KEPUASAN PESERTA DIDIK SMK PERTIWI JAKARTA

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Uji regresi linear sederhana adalah hubungan secara linear antara dua variabel yaitu variabel bebas dan variabel terikat. Analisis ini bertujuan memprediksi nilai dari variabel terikat apabila nilai variabel bebas mengalami kenaikan atau penurunan. Adapun model dari analisis regresi linier sederhana adalah sebagai berikut:

$$Y = a + bX + e$$

Y = Kepuasan peserta didik

a = Konstanta, yaitu nilai Y jika X=0

b = Koefisien regresi

X = Kualitas Pelayanan

e = Error

3.7.4.2 Uji Parsial (uji t)

Uji statistik pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variabel dependen. Uji t digunakan untuk menguji koefisien regresi secara parsial. Dengan tujuan mengetahui apakah variabel bebas secara individu berpengaruh terhadap variabel terikat dengan thitung dan ttabel sebagai pembanding (Ghozali, 2016). Dasar pengambilan keputusan:

1. Apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$. Artinya tidak terdapat pengaruh antara kualitas layanan jasa pendidikan terhadap kepuasan peserta didik.
2. Apabila $t_{hitung} < t_{tabel}$. Artinya terdapat pengaruh antara kualitas layanan jasa pendidikan terhadap kepuasan peserta didik.

3.7.4.3 Uji Koefisien Determinasi

Uji koefisien determinasi mempunyai tujuan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dengan menerangkan variasi variabel terikat. Nilai dari koefisien determinasi sendiri adalah antara nol sampai satu (0-1). Jika nilai koefisien mendekati satu berarti variabel bebas memberikan semua informasi yang dibutuhkan guna memprediksi variasi variabel terikat. Nilai R^2 yang kecil menunjukkan kemampuan variabel bebas dalam menjelaskan variabel terikat amat terbatas (Ghozali, 2016).

Muhammad Luqman Nur Hakim, 2023

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA PENDIDIKAN TERHADAP KEPUASAN PESERTA DIDIK SMK PERTIWI JAKARTA

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu