

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif. Menurut (Sugiyono, 2019) penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek alamiah, dan peneliti sendiri sebagai instrumen kuncinya, teknik pengumpulan data yang digunakan dengan triangulasi, data yang diperoleh cenderung data kualitatif, analisis datanya bersifat induktif atau kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif bersifat untuk memahami makna, memahami keunikan, mengkonstruksi fenomena dan menemukan hipotesis.

Penelitian dengan pendekatan kualitatif (*qualitative research*) menurut) merupakan suatu penelitian yang ditujukan untuk mendeskripsikan dan menganalisis fenomena, peristiwa, aktivitas sosial, sikap, kepercayaan, persepsi, pemikiran orang secara individual maupun kelompok. Beberapa deskripsi digunakan untuk menemukan prinsip-prinsip dan penjelasan yang mengarah pada penyimpulan. Penelitian dengan pendekatan kualitatif bersifat induktif, dimana peneliti membiarkan permasalahan-permasalahan muncul dari data atau dibiarkan terbuka untuk interpretasi. Data dihimpun dengan pengamatan yang seksama, mencakup deskripsi dalam konteks yang mendetil disertai catatan-catatan hasil wawancara yang mendalam, serta hasil analisis dokumen dan catatancatatan. Penelitian dengan pendekatan kualitatif mempunyai dua tujuan utama. Pertama, menggambarkan dan mengungkap (to describe and to explore), dan kedua menggambarkan dan menjelaskan (to describe and explain). (Sukmadinata, 2019)

Berdasarkan beberapa pandangan tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa pendekatan kualitatif adalah sebuah pendekatan penelitian yang mengarah pada kondisi alamiah di suatu tempat atau kejadian dan menggunakan tahapan-tahapan sesuai dengan aturan atau langkah-langkah yang diperlukan untuk pengumpulan data. Kemudian, metode yang digunakan dalam penelitian ini ialah metode deskriptif. Penelitian dengan metode deskriptif baik dengan pendekatan kuantitatif maupun kualitatif, ditujukan untuk mendeskripsikan fenomena-fenomena apa adanya. (Sukmadinata, 2019)

Jenis penelitian ini adalah studi kasus komparatif. Menurut (Arikunto, 2013) mengemukakan bahwa metode studi kasus sebagai salah satu jenis pendekatan deskriptif, adalah penelitian yang dilakukan secara intensif, terperinci dan mendalam terhadap suatu

organisme (individu), lembaga atau gejala tertentu. Sedangkan studi komparatif dimana membandingkan pelaksanaan manajemen pemasaran dalam meningkatkan mutu layanan di sekolah menengah atas pertamanswasta Kota Bandung. Yang mana tiga sekolah tersebut adalah SMP YAS, SMPK 1 BPK Penabur dan SMP DTBS Putri Bandung

3.2 Partisipan Tempat, dan Waktu Penelitian

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia bahwa “partisipan adalah orang yang ikut berpengaruh serta dalam suatu kegiatan”. Upaya menentukan informan, hal ini ditentukan oleh konsep purposive sampling. Purposive random sampling digunakan oleh peneliti untuk menentukan kriteria informan terlebih dahulu sebelum melaksanakan penelitian sehingga peneliti dapat mengetahui identitas para informan dalam penelitian. Adapun orang yang akan menjadi informan dalam penelitian ini adalah, Kepala Sekolah SMP YAS, SMP DTBS Putri dan SMPK 1 BPK Penabur Kota Bandung wakil kepala sekolah di SMP YAS, SMP DTBS Putri dan SMPK 1 BPK Penabur Kota Bandung. Tempat penelitian adalah di SMP YAS (Jalan Panghulu Haji Hasan Mustapa No. 115 Kel. Sukapada, Kec. Cibeunying Kidul, Kota Bandung), SMP DTBS Putri (Jl. Gegerkalong Girang Baru No.11, Isola, Kec. Sukasari, Kota Bandung) dan SMPK 1 BPK Penabur Jl. Hos Tjokroaminoto 157 | Kec. Cicendo, Kota Bandung. Pengambilan data penelitian ini mulai dilaksanakan pada bulan November 2023.

Dengan menggunakan teknik purposive random sampling, disajikan partisipan dalam penelitian ini dalam tabel berikut:

Tabel Informan Penelitian

Nama	Jumlah
Kepala Sekolah	3 orang
Wakil Kepala Sekolah	3 orang
Guru	3 orang
TU	3 orang
Total	12 orang

Ada pun yang menjadi informan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 4.1 Informan Penelitian

No.	Nama	Jabatan	Kode	Waktu Pelaksanaan
1.	Amat, S. Pd	Kepala Sekolah SMP YAS	KS01	29-11-2023
2.	Kinanti, S. Pd	Wakil Kepala Sekolah SMP YAS	WKS01	1-12-2023
3.	Amir Hidayat, S. Pd	Guru SMP YAS	GR01	4-12-2023
4.	Irwan Tajudin S. Pd	TU SMP YAS	TU01	4-12-2023
5	Oktavianus Irawan, S. Si	Kepala Sekolah SMPK 1 BPK Penabur	KS02	13-12-2023
6	Yansen, ST, M. Pd	Wakil Kepala Sekolah SMPK 1 BPK Penabur	WKS02	13-12-2023
7	Dianny Mauren	Guru SMP SMPK 1 BPK Penabur	GR02	12-12-2023
8	Erry Astrani	TU SMPK 1 BPK Penabur	TU02	12-12-2023
9	Deni	Kepala Sekolah SMP DTBS Putri	KS03	12-12-2023
10	Titin Parlina, S. Pd	Wakil Humas SMP DTBS Putri	WKS03	13-12-2023
11	Putri Astuti, S. Pd	Guru SMP DTBS Putri	GR03	13-12-2023
12	Salwa Asri Nur Fadilah, S. Pd	TU SMP DTBS Putri	TU03	13-12-2023

Wawancara dilakukan dengan Bapak Amat selaku kepala SMP YAS (wawancara tanggal 29 November 2023), berikutnya wawancara dengan Ibu Kinanti selaku wakil kepala sekolah bagian humas SMP YAS (wawancara tanggal 1 Desember 2024), kemudian wawancara dengan Bapak Amir Hidayat sebagai guru bidang studi bimbingan dan konseling di SMP YAS (wawancara tanggal 4 Desember2023), lalu wawancara berikutnya dengan bapak Irwan Tajudin selaku staff tata usaha SMP YAS (wawancara tanggal 4 Desember2023). Selanjutnya dengan Bapak Oktavianus, kepala SMP K 1 BPK Penabur (wawancara tanggal 13 Desember 2023), kemudian wawancara dilakukan bersama wakil kepala sekolah bagian humas SMP K 1 BPK Penabur yaitu Bapak Yansen (wawancara tanggal 13 Desember2023). Berikutnya wawancara dilakukan dengan Ibu Dianny Mauren selaku guru Bahasa Indonesia (wawancara tanggal 12 Desember 2023). Kemudian wawancara berikutnya dengan Ibu Erry Astrani sebagai TU SMPK 1 BPK

Penabur. Wawancara selanjutnya dilakukan bersama Bapak Deni, kepala SS03 (wawancara pada 12 Desember 2023), kemudian wawancara dengan Ibu Titin Parlina yang merupakan Staff Humas SS03, lalu wawancara dilakukan dengan Ibu Putri Astuti sebagai Guru bidang studi matematika SS03 dan berikutnya wawancara dilakukan dengan Ibu Salwa Asri Nur Fadilah sebagai staff TU SS03. Wawancara yang dilakukan membahas terkait Gambaran manajemen pemasaran di sekolah swasta, Gambaran mutu layanan pendidikan di sekolah swasta berdasarkan strategi marketing mix/ bauran pemasaran 7P mulai dari (Produk, harga, lokasi, promosi, SDM, bukti fisik dan proses) kemudian menggunakan pengukuran RATER pada mutu layanan mulai dari (bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati) serta faktor yang mendukung manajemen pemasaran serta mutu layanan di sekolah.

SS01 untuk SMP YAS Kota Bandung. SS02 untuk SMPK 1 BPK Penabur Bandung dan SS03 untuk SMP DTBS Putri Bandung. KS1 untuk kepala SMPY, wawancara dengan Bapak Amat, S. Pd. KS2 untuk kepala SMPK, wawancara dengan Bapak Oktavianus Irawan, S. Ds dan KS3 untuk kepala SMPI, wawancara dengan Bapak Hamdani, S. Pd.I. Selanjutnya WKS1 untuk wakil kepala sekolah bidang humas SMPY, wawancara dengan Ibu Kinanti, S. Pd. WKS2 untuk wakil kepala sekolah bidang kurikulum SMPK, wawancara dengan Bapak Yansen. WKS3 untuk wakil kepala sekolah SMPI. Berikutnya GR1 untuk guru SMPY, wawancara dengan Bapak Amir Hidayat, S. Pd. GR2 untuk guru SMPK, wawancara dengan Ibu Dianny Mauren, A. Md., S. Pd. GR3 untuk guru SMPI wawancara dengan Ibu Putri Astuti. Selanjutnya TU1 untuk tata usaha SMPY, wawancara dengan Bapak Irwan Tajudin. TU2 untuk tata usaha SMPK, wawancara dengan Ibu Erry Astrani. TU3 untuk tata usaha SMPI, wawancara dengan Ibu Salwa Asri Nur Fadilah, S. Pd.

3.3 Jenis dan Sumber Data

Berikut adalah jenis dan sumber data pada kajian teori :

3.2.1 Jenis Data

Data merupakan bukti sekaligus syarat. Data meliputi apa yang dicatat misalnya transkrip wawancara dan catatan lapangan. Untuk kepentingan penelitian ini, terdapat dua jenis data yang diperlukan yakni data primer dan data sekunder. (Mukhtar, 2021).

1. Data Primer

Data primer adalah informasi yang dikumpulkan langsung dari sumbernya oleh

peneliti. wawancara dan observasi terhadap manajemen pemasaran dalam meningkatkan mutu layanan di sekolah swasta mengarah pada pengumpulan data ini

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang sudah ada dan tidak dikumpulkan oleh peneliti secara langsung. Data yang dikumpulkan melalui dokumentasi yang memuat informasi tentang sekolah yang diteliti disebut sebagai data sekunder

3.2.2 Sumber Data

Subjek dari mana data diperoleh adalah sumber data. (Arikunto, Suharsimi, 2020). Perkataan dan perbuatan juga dapat digunakan sebagai sumber data melalui wawancara. Dokumen yang diperoleh dari instansi terkait dan data kejadian situasi yang diperoleh melalui observasi dijadikan sebagai sumber data. Subyek yang dapat diperoleh datanya adalah sumber data di dalam hal ini yaitu Kepala sekolah, wakil kepala sekolah, guru dan tata usaha.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Suatu metode untuk memperoleh data atau fakta dari subjek penelitian dalam upaya memperoleh data yang valid dikenal dengan teknik pengumpulan data. Dalam penelitian ini digunakan tiga instrumen untuk teknik pengumpulan data wawancara, observasi, dan dokumentasi. Berdasarkan pertimbangan situasi saat ini, maka metode yang digunakan untuk mengumpulkan data peneliti saat ini diantaranya:

3.3.1 Observasi

Observasi menurut (Sukmadinata, 2019) pada dasarnya merupakan suatu teknik atau cara mengumpulkan data melalui pengamatan yang sedang berlangsung. Observasi dapat dilakukan secara partisipatif (*participatory observation*), ataupun non partisipatif (*non participatory*). Perbedaan antara observasi partisipatif dan non partisipatif, dapat dilihat dari peran pengamat dalam pelaksanaan observasi. Pengamat dalam observasi partisipatif, sejatinya ikut serta dalam kegiatan yang sedang berlangsung. Sedangkan, pengamat dalam observasi non partisipatif tidak. Pengamat dalam observasi non partisipatif, tidak ikut dalam kegiatan dan hanya berperan mengamati kegiatan.

3.3.2 Wawancara Mendalam (*Indepth Interview*)

Wawancara menjadi teknik pengumpulan data yang juga digunakan dalam penelitian ini. Wawancara atau interview merupakan salah satu bentuk teknik pengumpulan data yang banyak digunakan, salah satunya dalam penelitian deskriptif kualitatif. Wawancara dilakukan secara lisan dalam pertemuan tatap muka secara individual maupun kelompok, sesuai dengan data yang dibutuhkan. (Sukmadinata, 2019). Kegiatan ini merupakan upaya peneliti dalam menentukan sumber informasi penting sekaligus sumber data primer dalam penelitian. Melalui kegiatan wawancara ini, peneliti bisa mengaksesnya dengan baik kasus serta melihat dan interpretasi tindakan dan peristiwa. Wawancara tatap muka sangat diakui dalam penelitian kualitatif karena memiliki keakuratan terhadap pandangan jujur dari subjek penelitian. Tidak ada ukuran sampel minimum untuk penelitian kualitatif. Dalam kebanyakan kasus, penelitian kualitatif menggunakan jumlah sampel yang terbatas. Dalam beberapa kasus, satu informan dapat digunakan. Untuk menentukan jumlah informan, setidaknya ada dua persyaratan: kecukupan dan kesesuaian. Untuk pemilihan sampel dalam wawancara menggunakan purposive sampling dimana hanya beberapa orang saja yang mewakili. Dalam penelitian ini dilibatkan kepala sekolah, wakil kepala sekolah, guru dan tata usaha.

3.3.3 Studi Pustaka

Menurut Nazir studi pustaka merupakan teknik pengumpulan data dengan mengadakan studi penelaah terhadap buku-buku, literatur-literatur, catatan-catatan, dan laporan-laporan yang ada hubungannya dengan masalah yang dipecahkan. Teknik ini digunakan untuk memperoleh dasar-dasar dan pendapat secara tertulis yang dilakukan dengan cara mempelajari berbagai literatur yang berhubungan dengan masalah yang diteliti. Hal ini juga dilakukan untuk mendapatkan data sekunder yang akan digunakan sebagai landasan perbandingan antara teori dan praktiknya di lapangan. Data sekunder melalui metode ini diperoleh dengan cara browsing di internet, membaca berbagai literatur, hasil kajian dari peneliti terdahulu, catatan perkuliahan, serta sumber-sumber lain yang relevan.

3.3.4 Dokumentasi

Dokumentasi adalah catatan peristiwa masa lampau. Dokumen dapat berbentuk gambar, tulisan atau karya-karya monumental dari seseorang. Adapun menurut Mc.

Millan dan Schumacher menyatakan bahwa dokumen dapat berbentuk rekaman kejadian masa lalu yang dicetak atau ditulis, dapat berupa catatan anekdot, buku harian, surat dan dokumen-dokumen (Sugiono, 2019).

Dalam penelitian ini, peneliti memanfaatkan dokumen yang berasal dari bukan manusia (*nonhuman resources*) seperti; dokumen, foto-foto dan bahan statistik di SMP YAS, SMPK 1 BPK Penabur dan SMP DTBS Putri Bandung. Dokumen ini berupa tulisan pribadi dalam buku harian atau surat-surat dan dokumen resmi yang ada di ketiga lembaga tersebut. Data yang bersifat dokumentatif ini bermanfaat untuk memberikan gambaran secara lebih kredibel tentang permasalahan yang diteliti dan sebagai pendukung dalam memahami informasi-informasi verbal dari fenomena yang berhasil direkam oleh peneliti.

3.3.5 Kuesioner

Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang melibatkan responden untuk menjawab atau menanggapi serangkaian pertanyaan atau pernyataan tertulis. Sedangkan menurut Sanjaya angket adalah instrumen penelitian yang berbentuk daftar pertanyaan atau pernyataan secara tertulis yang harus dijawab atau diisi oleh responden sesuai dengan petunjuk pengisiannya. Dapat dikatakan bahwa kuesioner merupakan seperangkat instrumen pernyataan atau pertanyaan yang diisi oleh informan, dalam pengisiannya sesuai dengan petunjuk yang tersedia. Setelah diisi oleh para responden, kuisisioner atau angket tersebut selanjutnya dianalisis sehingga diperoleh informasi. Penelitian dengan metode kualitatif, pertanyaan-pertanyaan yang tercantum dalam sebuah kuisisioner atau angket lebih banyak, bahkan hampir semuanya merupakan pertanyaan-pertanyaan terbuka atau *open question*. (Sugiono, 2019)

Sehingga dalam penelitian ini, peneliti pun lebih banyak menggunakan pertanyaan-pertanyaan terbuka atau *open question* untuk dicantumkan dalam kuisisioner dengan judul Manajemen Pemasaran Pemasaran Pendidikan dalam meningkatkan Mutu Layanan.

3.5 Instrumen Penelitian

Penelitian kualitatif yang menjadi instrumen kunci penelitian adalah peneliti itu sendiri. Sebagai instrumen utama peneliti bertindak sebagai pengamat, pewawancara, pengumpul data sekaligus sebagai pembuat laporan hasil penelitian. Oleh karena itu,

instrumen dalam penelitian ini menggunakan pedoman observasi, wawancara, dokumentasi serta kuesioner. (Sugiono, 2019)

3.6 Lembar Wawancara

Lembar wawancara yang digunakan untuk mengumpulkan data, untuk mengetahui secara mendalam mengenai profil sekolah, proses pembelajaran Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan dalam pembinaan karakter disiplin siswa serta implikasinya dari pembelajaran Pendidikan Pancasila terhadap karakter disiplin. Pada penelitian ini lembar wawancara yang digunakan berupa lembar wawancara kepala sekolah dan guru. Pedoman wawancara yang digunakan dalam penelitian terlampir.

3.7 Teknik Analisis Data Milles Hubermen

Analisis data merupakan proses mengorganisasikan dan mengurutkan data ke dalam pola, kategori, dan satuan uraian dasar, sehingga dapat ditemukan tema, dan dapat dirumuskan hipotesis kerja seperti yang disarankan oleh data. Pekerjaan analisis data dalam hal ini ialah mengatur, mengurutkan, mengelompokkan, memberikan kode, dan mengkategorikannya. Analisis data dalam penelitian dengan pendekatan kualitatif dilakukan secara induktif, dimana prosesnya tidak dimulai dari deduksi teori, melainkan dimulai dari fakta empiris. (Arikunto, 2019) Peneliti terjun ke lapangan, mempelajari, menganalisis, menafsirkan, dan menarik kesimpulan dari fenomena yang ada di lapangan. Peneliti akan dihadapkan kepada data yang diperoleh dari lapangan. Dari data tersebut, peneliti harus menganalisis sehingga menemukan makna, yang kemudian makna itulah yang menjadi hasil dari penelitian.

Moleong memaparkan, bahwa proses analisis data dalam penelitian dengan pendekatan kualitatif dimulai dengan menelaah seluruh data yang tersedia dari berbagai sumber seperti wawancara, pengamatan yang sudah dituliskan dalam catatan lapangan, dokumen pribadi, dokumen resmi, gambar, foto, dan sebagainya. mengemukakan, bahwatujuan analisis data dalam penelitian dengan pendekatan kualitatif ialah mencari makna di balik data, melalui pengakuan subjek pelakunya. Peneliti dihadapkan kepada berbagai objek penelitian dengan data yang membutuhkan analisis, untuk kemudian dapat diungkap kaitan antara satu data dan data lainnya secara jelas, sehingga pada akhirnya menjadi pemahaman umum. (Arikunto, 2019)

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan model interaktif Miles dan Huberman untuk menganalisis data hasil penelitian. Namun, sebelum penarikan kesimpulan dilakukan, peneliti menggunakan triangulasi data, agar peneliti dapat meningkatkan pemahaman peneliti terkait data dan fakta yang dimiliki. Adapun komponen-komponen model interaktif dan triangulasi data tersebut, dipaparkan secara lebih mendetail sebagai berikut:

3.7.1 Pengolahan Data Penelitian

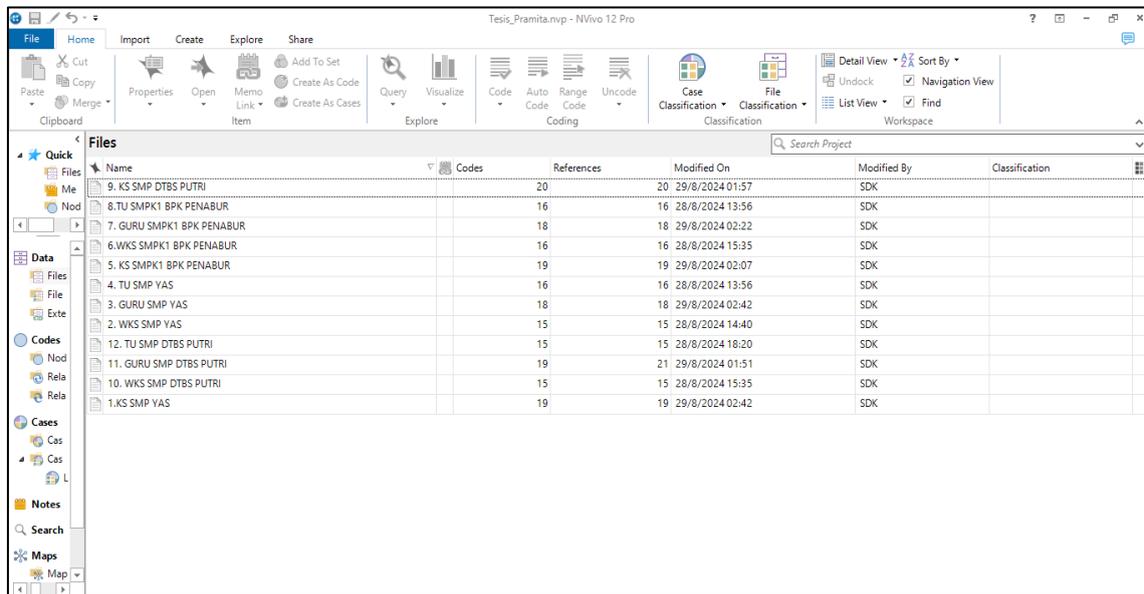
Dalam mengolah data, peneliti menggunakan perangkat lunak (software) untuk membantu memudahkan pengolahan data dan informasi. Penggunaan perangkat lunak dalam penelitian kualitatif ini membantu dalam data entri, proses coding, sampai pembuatan laporan. Adapun peneliti memilih menggunakan perangkat lunak QSR NVIVO. Endah Tri dkk (2020) menyebutkan aplikasi NVivo membantu peneliti untuk mempercepat dan mempermudah proses organisasi data sehingga data dapat diklasifikasikan dengan rapi. NVivo menyediakan fasilitas untuk mengelola data, mengatur dan melacak banyak catatan atau file data mentah dari wawancara, kuesioner, kelompok fokus atau observasi lapangan, juga penelitian yang dipublikasikan gambar, diagram, audio, video, halaman web, sumber dokumenter lainnya, catatan kasar dan ide-ide yang ditulis dalam memo, informasi tentang sumber data, dan peta konseptual dari apa yang terjadi dalam data, yaitu:

1. QSR NVIO merupakan perangkat lunak yang sudah teruji dan handal dalam mengolah informasi dan data kualitatif.
2. Perkembangan pemakaian software NVIVO sangat pesat dikarenakan pada masa yang akan datang 90% data yang ada merupakan informasi yang tidak terstruktur.
3. Mempunyai fitur yang sangat baik dan lengkap dalam membantu pengolahan dan analisis data kualitatif;
4. Kemudahan dalam penggunaannya yang didukung dengan interface yang mudah dimengerti;
5. Data dan informasi hasil pengolahan mudah untuk di ekspor dan dipakai untuk kepentingan lebih lanjut.

Tahap pengolahan data menggunakan Nvivo 12 Pro yaitu sebagai berikut.

1. Input data dan mengorganisasikan data

Peneliti mendapatkan data penelitian melalui wawancara, observasi dan studi dokumentasi. Data dikumpulkan dan dibuat transkrip pernarasumber, lalu diinput ke perangkat lunak Nvivo 12 Pro



Name	Codes	References	Modified On	Modified By	Classification
9. KS SMP DTBS PUTRI	20	20	29/8/2024 01:57	SDK	
8. TU SMPK1 BPK PENABUR		16	16 28/8/2024 13:56	SDK	
7. GURU SMPK1 BPK PENABUR		18	18 29/8/2024 02:22	SDK	
6. WKS SMPK1 BPK PENABUR		16	16 28/8/2024 15:35	SDK	
5. KS SMPK1 BPK PENABUR		19	19 29/8/2024 02:07	SDK	
4. TU SMP YAS		16	16 28/8/2024 13:56	SDK	
3. GURU SMP YAS		18	18 29/8/2024 02:42	SDK	
2. WKS SMP YAS		15	15 28/8/2024 14:40	SDK	
12. TU SMP DTBS PUTRI		15	15 28/8/2024 18:20	SDK	
11. GURU SMP DTBS PUTRI		19	21 29/8/2024 01:51	SDK	
10. WKS SMP DTBS PUTRI		15	15 28/8/2024 15:35	SDK	
1. KS SMP YAS		19	19 29/8/2024 02:42	SDK	

Gambar 3.1 Input Data Transkrip Wawancara dengan *Software* NVIVO 12 Pro
Sumber: Pengolahan data menggunakan perangkat lunak NVIVO 12 Pro.

2. Pengelompokan Data

Berdasarkan kisi-kisi penelitian yang memuat variabel dan indikator, peneliti membuat kode (*Coding*) untuk dikelompokkan. Dokumen hasil wawancara, studi dokumentasi dan observasi yang telah diinput kemudian dilakukan pemilihan data yang relevan untuk dikategorisasikan berdasarkan kelompok permasalahan yang telah disusun.

Name	Files	References	Created On	Created By	Modified On	Modified By
BPK	0	0	29/8/2024 02:04	SDK	29/8/2024 02:29	SDK
DTBS	0	0	29/8/2024 01:53	SDK	29/8/2024 01:57	SDK
Faktor Pendukung dan Penghambat	0	0	29/8/2024 02:24	SDK	29/8/2024 02:24	SDK
Kolaborasi antar guru	1	1	29/8/2024 02:31	SDK	29/8/2024 02:31	SDK
MANAJEMEN PEMASARAN	0	0	28/8/2024 20:14	SDK	28/8/2024 20:14	SDK
Manajemen Pemasaran dalam Meningkatkan Mutu Layanan	0	0	29/8/2024 00:16	SDK	29/8/2024 00:16	SDK
MUTU LAYANAN	0	0	28/8/2024 20:14	SDK	28/8/2024 20:16	SDK
SMP BPK Penabur	0	0	28/8/2024 23:57	SDK	29/8/2024 00:16	SDK
SMP YAS	0	0	28/8/2024 23:39	SDK	28/8/2024 23:57	SDK

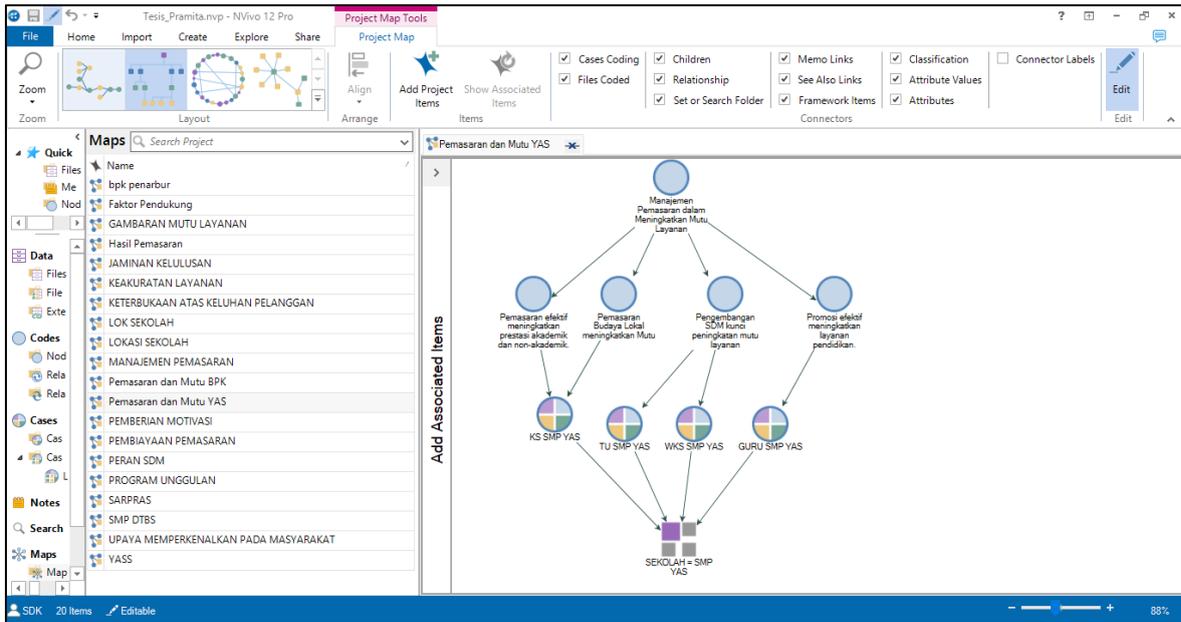
Gambar 3.2 Pengelompokan Data Berupa Codes Menggunakan *Software NVIVO 12 Pro*

Name	Files	References	Modified On	Modified By	Classification
GURU SMP DTBS PUTRI	1	1	29/8/2024 01:24	SDK	Lembaga
GURU SMP YAS	1	1	29/8/2024 02:23	SDK	Lembaga
GURU SMPK BPK PENABUR	1	1	29/8/2024 01:20	SDK	Lembaga
KS SMP DTBS PUTRI	1	1	29/8/2024 01:23	SDK	Lembaga
KS SMP YAS	1	1	29/8/2024 02:23	SDK	Lembaga
KS SMPK BPK PENABUR	1	1	29/8/2024 01:19	SDK	Lembaga
TU SMP DTBS PUTRI	1	1	28/8/2024 15:00	SDK	Lembaga
TU SMP YAS	1	1	28/8/2024 15:00	SDK	Lembaga
TU SMPK BPK PENABUR	1	1	28/8/2024 15:00	SDK	Lembaga
WKS SMP DTBS PUTRI	1	1	28/8/2024 14:50	SDK	Lembaga
WKS SMP YAS	1	1	28/8/2024 14:50	SDK	Lembaga
WKS SMPK BPK PENABUR	1	1	28/8/2024 14:50	SDK	Lembaga

Gambar 3.3 Pengelompokan Data Berupa Cases Narasumber Menggunakan *Software NVIVO 12 Pro*

3. Visualisasi Data

Visualisasi data merupakan data yang diabstraksikan dalam bentuk project map. Tujuan dari visualisasi ini untuk mengomunikasikan secara jelas dan efisien dengan menggunakan mapping.



Gambar 3.4 Visualisasi Data Menggunakan *Software* NVIVO 12

3.7.2 Reduksi Data (*Data Reduction*)

Menurut Rijali reduksi data adalah proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Proses ini berlangsung terus menerus selama penelitian berlangsung, bahkan sebelum data benar-benar terkumpul sebagaimana terlihat dari kerangka konseptual, permasalahan studi, dan pendekatan pengumpulan data yang dipilih. Reduksi data terdiri dari meringkas data, mengkode, menelusuri tema, dan membuat gugus-gugus. Hal-hal tersebut dilakukan dengan cara seleksi ketat atas data, ringkasan atau uraian singkat, dan menggolongkannya ke dalam pola yang lebih luas. Meringkas hasil pengumpulan data ke dalam konsep, kategori, dan tema-tema itulah yang disebut kegiatan reduksi data. Pengumpulan data dan reduksi data saling berinteraksi dengan melalui konklusi dan penyajian data, tidak bersifat sekali jadi melainkan bersifat bolak-balik, dimana perkembangannya bersifat sekuensial dan interaktif. (Rijali, 2018)

3.7.3 Penyajian Data (*Data Display*)

Penyajian data adalah kegiatan ketika sekumpulan informasi disusun sehingga memberi kemungkinan akan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Bentuk penyajian data kualitatif dapat berupa teks naratif berbentuk catatan lapangan,

matriks, grafik, jaringan, dan bagan. Bentuk-bentuk ini menggabungkan informasi yang tersusun dalam suatu bentuk yang padu dan mudah diraih, sehingga memudahkan untuk melihat apa yang sedang terjadi, dan ketepatan dari kesimpulan yang dibuat. (Rijali, 2018)

3.7.4 Triangulasi Data

Menurut Institute of Global Tech triangulasi mencari dengan cepat pengujian data yang sudah ada, dalam memperkuat tafsir dan meningkatkan kebijakan, serta program yang berbasis pada bukti yang telah tersedia. Triangulasi adalah suatu cara mendapatkan data yang benar-benar absah dengan menggunakan pendekatan metode ganda. Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data dengan cara memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data itu sendiri, untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu. (Bachri, 2020)

3.7.5 Penarikan Kesimpulan (*Conclusion Drawing*)

Penarikan simpulan merupakan hasil penelitian yang menjawab fokus penelitian berdasarkan hasil analisis data. Simpulan disajikan dalam bentuk deskriptif objek penelitian, dengan berpedoman pada kajian penelitian. Pada awalnya kesimpulan bersifat kabur, namun lama kelamaan akan semakin jelas dikarenakan data yang diperoleh semakin banyak dan mendukung. (Bachri, 2020, hlm. 55)

3.8 Teknik Analisis Tematik Model Konseptual

Proses analisis tematik yang dijelaskan dalam makalah ini disebut "sistematis" karena mengikuti pendekatan terstruktur dan berurutan untuk menginterpretasikan data penelitian. Setiap tahap dibangun berdasarkan tahap sebelumnya, yang menghasilkan pemahaman data yang komprehensif. Metode yang terorganisir ini meningkatkan konsistensi dan kemampuan untuk direplikasi dari temuan-temuan yang ada, potensi bias, serta memungkinkan adanya hubungan yang jelas antara data, interpretasi, dan kesimpulan akhir. Pendekatan terstruktur yang sistematis ini memastikan ketelitian dan membatasi potensi bias. (Naeem, M, dkk, 2023)

3.8.1 Langkah 1 Transkripsi, Pengenalan Data dan Pemilihan Kutipan

Ini adalah tahap awal dari proses analisis tematik. Tahap ini melibatkan transkripsi data dan membiasakan diri dengan data tersebut. Para peneliti menyelami isi

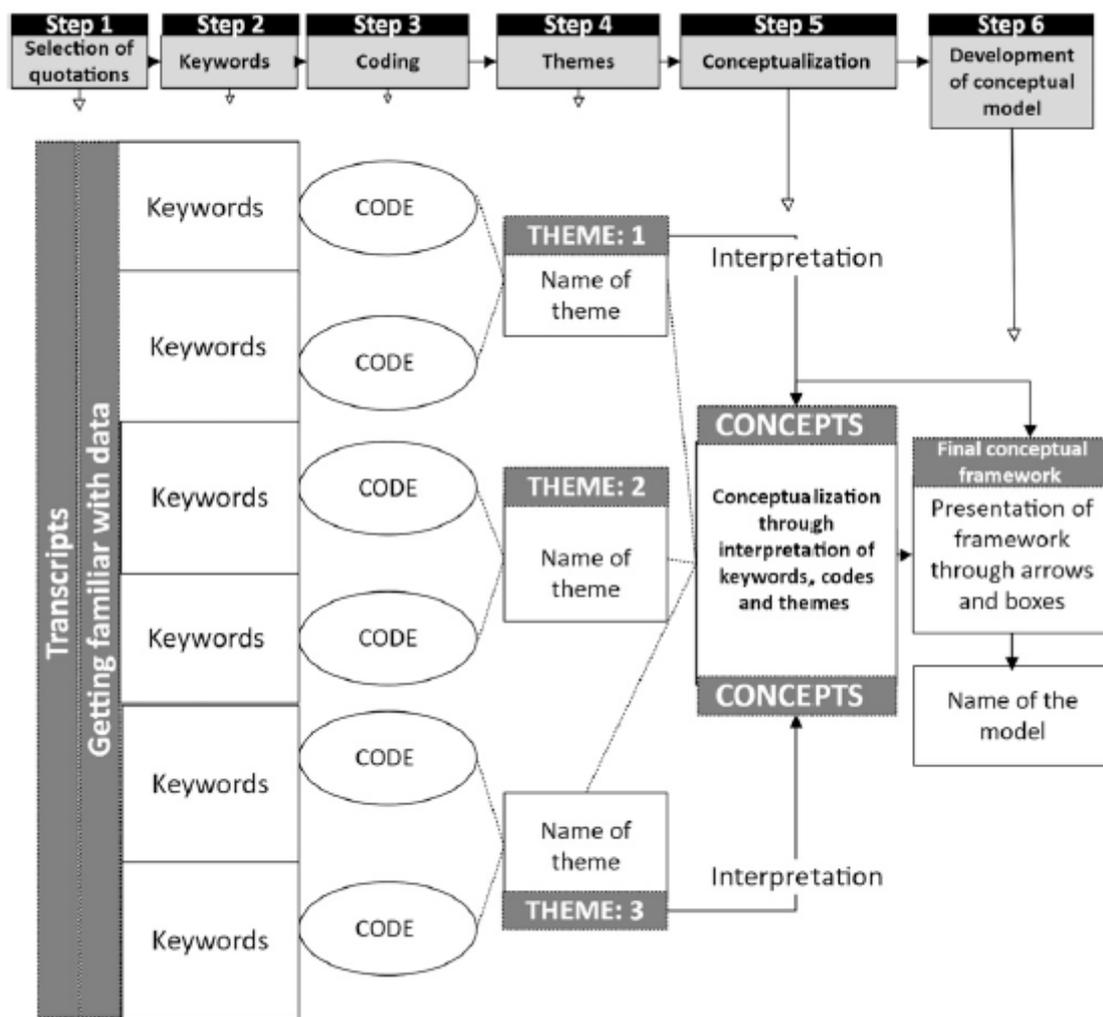
data untuk menemukan tema-tema awal dan bagian-bagian penting. Mereka kemudian memilih kutipan-kutipan yang menghidupkan data dan secara tepat mewakili beragam sudut pandang dan pola yang berkaitan dengan tujuan penelitian. Menurut enam langkah pendekatan analisis tematik Braun dan Clarke (2006), membiasakan diri dengan data adalah langkah pertama. Untuk mendokumentasikan wawancara dengan baik, rekaman audio berkualitas tinggi dan, sebaiknya, transkripsi kata per kata diperlukan; peneliti juga dapat secara manual menyoroti pola-pola dalam data (Tuckett, 2005) dengan tujuan untuk menemukan pernyataan yang paling relevan.

Tujuan penelitian ini menyediakan domain yang terfokus untuk analisis; tujuan ini memandu ekstraksi data penting dari transkrip dan bukannya mendikte temuan-temuan spesifik. Dengan demikian, transkripsi yang efektif bukan berarti memasukkan semua detail, tetapi memilih bagian-bagian yang relevan. Pada tahap awal transkripsi, sangat penting untuk memilih dan menyoroti kutipan-kutipan yang relevan dengan bijaksana; proses ini tidak hanya menghemat waktu, tetapi juga dapat menghidupkan kembali kenangan segar dari percakapan yang masih ada di benak peneliti.

3.8.2 Langkah 2 Pemilihan Kunci

Fase ini melibatkan pemeriksaan data secara cermat, baik dari wawancara, kelompok fokus, atau konten visual. Para peneliti mengidentifikasi pola, istilah, atau elemen visual yang berulang dan menetapkannya sebagai kata kunci. Kata kunci ini merangkum pengalaman dan persepsi peserta dan secara langsung berasal dari data.

Kata kunci dalam pengodean adalah istilah atau frase penting yang diekstrak dari data yang sangat penting untuk memahami tema atau pola di dalamnya. Kata kunci dapat berupa kata-kata aktual yang digunakan oleh partisipan dalam sebuah penelitian atau kata-kata yang digunakan peneliti untuk meringkas atau mengkategorikan data. Dalam proses pengodean, pertimbangan kata kunci membantu dalam berbagai cara.



Gambar 3.1 Proses analisis tematik yang sistematis: Proses 6 langkah baru untuk pengembangan model konseptual dalam penelitian kualitatif

3.8.3 Langkah 3 Pengkodean

Pada langkah ketiga, pengkodean, frasa atau kata pendek, yang dikenal sebagai kode, diberikan pada segmen-segmen data yang menangkap pesan inti, signifikansi, atau tema dari data tersebut. Langkah ini menyederhanakan data tekstual yang kompleks dengan mengubahnya menjadi bentuk teoretis dan membantu mengidentifikasi elemen-elemen yang terkait dengan pertanyaan penelitian. Kata kunci memainkan peran penting dalam pengkodean karena kata kunci membentuk tulang punggung analisis dan membantu mengubah data mentah menjadi unit-unit yang berwawasan dan dapat dikelola.

3.8.4 Langkah 4 Pengembangan Tema

Pengembangan tema melibatkan pengorganisasian kode- kode ke dalam kelompok-kelompok yang bermakna untuk mengidentifikasi pola dan hubungan, sehingga memberikan

wawasan ke dalam pertanyaan penelitian. Pada langkah ini, peneliti beralih dari analisis kode dan kategori yang mendetail ke interpretasi yang lebih abstrak dengan membuat tema. Tema-tema inilebih dari sekedar elemen-elemen berulang karena mereka mewujudkan makna berpola yang menghubungkan pertanyaan dan data pencarian ulang.

Tema adalah sesuatu yang menyediakan hubungan yang signifikan antara pertanyaan penelitian dan data. Tema didasarkan pada pemikiran dan pengamatan peneliti sendiri selama pengumpulan data; pengamatan peneliti tentang data ng dan pemahaman teoritis yang mendalam membantu mereka es mengembangkan tema dari kode-kode tersebut (Carey, R" 2017). Namun, kode-kode tersebut diterapkan pada n keseluruhan data dengan memberi label pada ekstrak data s, dengan kode yang relevan, dengan demikian mencatat setiap n hubungan atau pola potensial antara item yang kemudian dapat menginformasikan pengembangan tema (Braun & Clarke, 2006). Braun dan Clarke (2006) mengamati bahwa i beberapa kode dapat diberikan pada satu ekstrak. Setelah seluruh data diberi kode, data dapat disusun dan pencarian tema dapat dimulai

3.8.5 Langkah 5 Konseptualisasi melalui Interpretasi Kata Kunci, Kode dan Tema

Langkah ini, konseptualisasi, melibatkan pemahaman dan pendefinisian konsep-konsep yang muncul dari data. Para peneliti mengidentifikasi pola-pola sosial dan menyempurnakannya menjadi definisi yang sesuai dengan penelitian mereka. Mereka menggunakan alat bantu seperti diagram atau model untuk memahami hubungan di antara konsep-konsep ini. Kualitas definisi inidinilai berdasarkan kejelasan, ketepatan, keandalan, kontribusinya terhadap teori dan praktik. Penerapan. Peneliti pertama-tama akan mendefinisikan gagasan sebelum beralih ke interpretasi data yang relevan untuk membuat hubungan antara konsep yang berbeda untuk dimasukkan ke dalam model (Patton, 2015). Interpretasi menunjukkan bagaimana konsep dikembangkan dari data (Leidner et al., 2018) dan interpretasi membutuhkan: (1) mendefinisikan berbagai kemungkinan interpretasi (yaitu, dimensi) dari suatu konsep (Gupta & Awasthy, 2021), dan (2) mencari tahu jenis-jenis bukti (yaitu, indikator) yang dapat dilihat (secara langsung atau tidak langsung) untuk menunjukkan ada atau tidak adanya konsep dalam data (Carey, 2017)

3.8.6 Pengembangan Model Konseptual

Langkah terakhir dalam analisis tematik adalah pengembangan model konseptual. Proses ini melibatkan pembuatan representasi data yang unik dan sering kali dipandu oleh teori-teori yang ada. Model ini berfungsi untuk menjawab pertanyaan penelitian dan menggarisbawahi kontribusi penelitian terhadap pengetahuan

Pengembangan model konseptual memiliki arti penting tersendiri. "Berteori juga merupakan pekerjaan: sering kali peneliti membuat kesalahan dengan mengirimkan penelitian

mereka untuk publikasi tanpa melakukan upaya untuk melakukan pekerjaan konseptual yang diperlukan untuk pengembangan teori" (Jan, 1997, hal. 163). Untuk memperjelas perbedaan antara model teoretis dan konseptual, Camp (2001) menunjukkan bahwa kerangka kerja teoretis didasarkan pada teori yang sudah mapan dalam literatur, yang telah melalui pengujian dan validasi yang ketat oleh peneliti lain dan diterima secara luas dalam komunitas akademik. Perspektif ini merupakan lensa peneliti untuk menyelidiki masalah yang sedang dihadapi (Merriam, 1997).

3.9 Kisi-Kisi Instrumen Penelitian

Berikut adalah Kisi-kisi Instrumen Penelitian pada metode penelitian :

3.9.1 Instrumen Manajemen Pemasaran

Tabel 3.1 Instrumen Manajemen Pemasaran

Variabel	Dimensi	Indikator
Manajemen Pemasaran	1. <i>Product</i> (Produk)	Program unggulan yang dimiliki sekolah Prestasi Akademik dan non akademik
	2. <i>Price</i> (Harga)	Biaya yang dikeluarkan orang tua seperti uang bulanan dan uang pendaftaran masuk sekolah Biaya yang relative terjangkau
	3. <i>Place</i> (Lokasi/Tempat)	Lokasi sekolah yang strategis Lingkungan yang aman
	4. <i>Promotion</i> (Promosi)	Media promosi yang sesuai Waktu dan sasaran promosi yang tepat
	5. <i>People</i> (Orang/Sumber Daya Manusia)	Kualifikasi pendidikan yang sesuai
	6. <i>Physical Evidence</i> (Fasilitas/Sarana Fisik)	Kelengkapan sarana dan prasarana
	7. <i>Process</i> (Proses)	Kurikulum yang sesuai Proses pembelajaran yang baik

3.9.2 Instrumen Mutu Layanan

Tabel 3.2 Instrumen Mutu Layanan

Variabel	Dimensi	Indikator
Mutu Layanan	6. Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	Ketersediaan dan kualitas sarana dan prasarana dan penampilan dalam memberikan layanan
	7. Keandalan (<i>Reliability</i>)	Keakuratan dalam memberikan layanan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan
	8. Daya Tangkap (<i>Responsiveness</i>)	Kemampuan menanggapi keluhan pelanggan
	9. Jaminan (<i>Assurance</i>)	Kompetensi dan dapat dipercaya
	10. Empati (<i>Empathy</i>)	Merasakan permasalahan oranglain