

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Dalam tahap awal penelitian, perhatian utama tertuju pada objek penelitian yang akan menjadi fokus penelitian. Objek penelitian ini mencakup permasalahan yang akan diinvestigasi dan dicari solusinya. Tujuan penelitian adalah untuk menemukan jawaban atau solusi atas permasalahan yang timbul, sehingga penting untuk memperhatikan objek penelitian. “Objek penelitian merupakan sasaran ilmiah untuk memperoleh data dengan tujuan dan kegunaan tertentu tentang sesuatu yang bersifat objektif, valid, dan reliabel tentang sesuatu variabel tertentu” (Nur, 2019). Menurut para ahli lain Supriati (2015), pengertian objek penelitian adalah: “Variabel yang diteliti oleh peneliti ditempat penelitian yang dilakukan.”

Sedangkan pengertian objek penelitian menurut Sugiyono (2019) menyatakan bahwa objek penelitian adalah suatu atribut atau sifat dari orang atau kegiatan yang mempunyai variabel tertentu yang ditetapkan untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya. Adapun objek penelitian ini adalah asrama putra pondok pesantren Alhamidiyah yang berlokasi di Kabupaten Pangandaran. Santri pondok pesantren tersebut diberikan kuisisioner untuk keperluan penelitian kemudian alasan peneliti memilih objek ini karena melihat santri-santri yang ada di pendidikan islam tersebut tidak melanjutkan pendidikannya di pesantren ini serta rasa ingin membantu dari peneliti untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang ada di pondok pesantren agar pendidikan islam tersebut lebih baik dari sebelumnya.

3.2 Metode dan Desain Penelitian

3.2.1 Metode Penelitian

Pendekatan penelitian deskriptif verifikatif digunakan dalam kasus ini. Prosedur dan rencana yang digunakan dalam penelitian dapat dilihat sebagai metodologi penelitian. Penelitian ini menekankan pada pengujian teori-teori melalui pengukuran variabel penelitian dengan angka dan memerlukan analisis data dengan prosedur statistik. Metode penelitian digunakan sebagai taktik untuk

Deni Abdul Holik, 2024

*PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA
PONDOK PESANTREN AL-HAMIDIYAH DI KABUPATEN PANGANDARAN*

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

mengumpulkan informasi dan memecahkan masalah berdasarkan fakta (Sugiyono, 2018). Prosedur penelitian pada hakikatnya adalah pendekatan ilmiah dalam mengumpulkan data untuk tujuan dan sasaran tertentu. Menurut Sugiyono (2010), teknik ilmiah mengacu pada kegiatan penelitian yang bersifat rasional, empiris, sistematis, dan berdasarkan kualitas ilmiah.

Metode deskriptif verifikatif digunakan dalam proyek penelitian ini. Tanpa menarik perbandingan atau hubungan dengan variabel lain, metode deskriptif berupaya menentukan nilai variabel bebas, satu atau lebih variabel (independen). Untuk memperoleh gambaran mengenai tingkat kualitas pelayanan dan kepuasan santri di asrama putra Pondok Pesantren Al-Hamidiyah, maka pendekatan deskriptif digunakan dalam penelitian ini. Penelitian deskriptif, menurut Sugiyono (2017), adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel bebas, baik satu variabel atau lebih, tanpa menghubungkan atau membandingkan dengan variabel lain yang diteliti dan dianalisis untuk menarik kesimpulan. Penelitian yang dapat dilakukan pada populasi atau sampel tertentu dengan tujuan menguji hipotesis yang diajukan disebut metode verifikatif

Sementara itu, metode verifikatif digunakan untuk menguji kebenaran suatu klaim atau cara dengan atau tanpa modifikasi yang telah diterapkan di lokasi lain untuk mengatasi permasalahan serupa dalam konteks yang mirip (Masyhuri, 2015). Metode verifikatif dalam penelitian ini digunakan untuk mengetahui dampak kualitas pelayanan Asrama Putra (Pondok Pesantren Al-hamidiyah) terhadap kepuasan santri (atau konsumen). Setelah data yang diperlukan dikumpulkan, metode analisis statistik akan diterapkan pada data untuk memeriksanya. Informasi kuantitatif tersebut selanjutnya akan diolah sehingga memiliki arti penting dan memudahkan pengolahan data dengan menghitung analisis setiap variabel menggunakan aplikasi SPSS 2023 Statistics.

3.2.2 Desain Penelitian

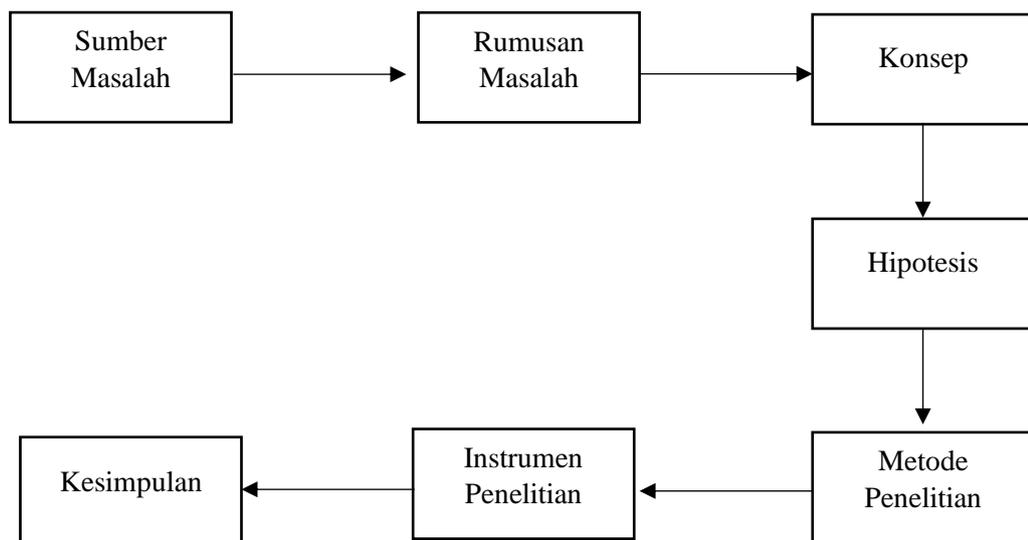
Desain penelitian adalah desain yang biasanya diterapkan sebagai peta jalan untuk melakukan penelitian. Tujuan dari desain penelitian ini adalah untuk

memberikan peneliti petunjuk yang terorganisir dan tepat tentang bagaimana melakukan penelitiannya (Karlina, 2015). Terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi dan variabel-variabel yang mempengaruhi dalam desain penelitian ini juga mempunyai hubungan sebab akibat.

Desain penelitian, menurut Sukardi (2019), merupakan penjelasan yang tepat tentang hubungan antar variabel, pengumpulan data, dan analisis data. Dengan desain yang kuat, peneliti dan pihak berkepentingan lainnya dapat memahami hubungan antar variabel, cara mengukurnya, dan informasi terkait lainnya. Rencana studi, di sisi lain adalah prosedur untuk memilih di antara berbagai permasalahan terkini tentang cara mendapatkan lebih banyak data, mengevaluasi dan memahaminya, dan akhirnya menawarkan solusi untuk masalah tersebut Sekaran (2021).

3.2.3 Prosedur Penelitian

Berdasarkan desain Penelitian yang telah di bahas diatas, maka prosedur penelitian ini adalah sebagai berikut:



Gambar 3.1

Prosedur Penelitian

1. Sumber Masalah

Peneliti awalnya melakukan tinjauan literatur untuk mengidentifikasi fenomena yang muncul sebagai akar permasalahan. Dalam penelitian ini

fenomena yang didapat yaitu mengenai kualitas pelayanan lembaga pendidikan islam (pesantren). Hal tersebut dilihat dari meningkatnya santri disetiap tahun ajaran baru Asrama Putra Pondok Pesantren Alhamidiyah walaupun dari sisi biaya administrasi dan pendaftaran setiap tahunnya tidak pernah menurunkan harga pendaftaran dan malah terjadi sebaliknya.

2. Rumusan Masalah

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi solusi atas kesulitan-kesulitan penelitian, dan untuk menemukan rumusan masalah yang dapat menjawab setiap permasalahan penelitian diperlukan pemikiran yang matang. Solusi dari permasalahan yang diteliti adalah “Bagaimanakah gambaran kualitas pelayanan dan kepuasan santri di Asrama Putra Pondok Pesantren Al-hamidiyah?” dan “Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan Asrama Putra Pondok Pesantren Alhamidiyah terhadap kepuasan santri (konsumen)?”.

3. Konsep (Teori yang relevan dan penelitian terdahulu yang relepan)

Peneliti kemudian melihat referensi teori yang berkaitan dengan kepuasan pelanggan dan kualitas layanan. Sebagai kajian lanjutan untuk menjawab rumusan masalah penelitian yang dikemukakan peneliti, maka diperlukan beberapa penelitian terdahulu yang relevan dan dapat memperkuat hipotesis.

4. Hipotesis

Hipotesis peneliti adalah kepuasan konsumen terhadap pelayanan pesantren di asrama putra Pondok Pesantren Alhamidiyah dipengaruhi positif oleh kualitas pelayanan (SERVQUAL).

5. Metode Penelitian

Peneliti harus memilih metode penelitian karena metode tersebut berfungsi sebagai pedoman dalam melakukan penelitian untuk menjawab hipotesis penelitian. Pendekatan kuantitatif asosiatif yang dikombinasikan dengan metode deskriptif digunakan dalam penelitian ini.

6. Menyusun Instrumen Penelitian

Dalam penelitian ini kuesioner atau angket dijadikan sebagai instrumennya. Instrumen ini digunakan pada demografi tertentu. Namun peneliti hanya

menggunakan sampel dari satu populasi karena populasinya terlalu besar dan dia tidak mempunyai cukup waktu. Untuk menilai derajat konsistensi alat ukur yang digunakan, peneliti melakukan uji validitas dan reliabilitas sebelum menggunakannya. Selanjutnya menyebarkan kuesioner untuk melakukan penelitian dan mengumpulkan data-data tersebut di atas. Setelah pengumpulan, data diolah dengan rumus statistik tertentu untuk menjawab rumusan masalah dan hipotesis yang diajukan.

7. Kesimpulan

Selain memberikan solusi terhadap permasalahan yang diajukan, kesimpulan peneliti juga menyoroti keefektifan penelitian dan menawarkan rekomendasi berdasarkan hasil-hasilnya sebagai masukan bagi kemajuan lembaga yang diteliti.

3.3 Operasionalisasi Variabel

Variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat dari orang, obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2018). Sedangkan operasional variabel menurut (Umi Narimawati, 2015) adalah proses penguraian variabel, dan pengukuran. Adapun syarat penguraian operasional dilakukan bila dasar konsep dan indikator masing-masing variabel sudah jelas, apabila belum jelas secara konseptual maka perlu dilakukan analisis faktor.

Sesuai dengan judul penelitian yang diungkapkan oleh penulis yaitu, “Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada pondok Pesantren Alhamidiyah di Kabupaten Pangandaran” maka variabel-variabel yang terkait dalam penelitian yaitu variabel Independen (X) dan variabel depeden (Y). Menurut (Umi Narimawati 2015), variabel independen atau bebas adalah variabel yang mempengaruhi variabel lain. Variabel bebas merupakan variabel yang diukur, dimanipulasi atau dipilih oleh peneliti untuk menentukan hubungannya dengan suatu gejala yang di observasi dalam kaitannya dengan variabel lain. Sedangkan depeden atau variabel tidak bebas adalah variabel yang memberikan reaksi/respon jika dihubungkan dengan variabel bebas.

Agar variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini lebih mudah dilihat, maka peneliti menyiapkan tabel operasionalisasi variabel berdasarkan judul penelitian, Kualitas Pelayanan (X) dan Kepuasan Konsumen (Y). Variabelnya adalah sebagai berikut:

Tabel 3.1
Operasionalisasi Variabel

Variabel	Definisi	Dimensi	Indikator	Pengukuran	Skala
Kualitas Pelayanan (Servqual) (Variabel X)	Pemenuhan kebutuhan dan keinginan santri (konsumen) serta ketepatan penyampaian pembelajaran guru terhadap harapan santri	<i>Reability</i> (Keandalan)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Waktu pelayanan 2. Keakuratan 3. Dapat dipercaya 4. Pelayanan pengurus 5. Tepat waktu 6. Harapan santri 7. Pelayanan memuaskan 	<ul style="list-style-type: none"> • Pengurus cepat menyampaika n informasi • Keakuratan lembaga pada saat promosi • Pengurus dapat dipercaya • Pengurus memberikan pelayanan ke semua santri • Guru datang tepat waktu. • Lembaga sesuai harapan santri • Pengurus pondok melayani 	Ordinal

		administrasi santri.
<i>Daya tanggap (Respon sivenes)</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kualitas kinerja 2. Penanganan permasalahan 3. Kreativitas pengurus 4. Penanganan kesulitan 5. Kejelasan materi 6. Kebutuhan santri 7. Informasi lembaga 8. Sikap pengurus 9. Pelayanan kesehatan 	<ul style="list-style-type: none"> • Kinerja guru pendidikan berkualitas • Pengurus menangani permasalahan santri • Pengurus mengembangkan kreativitas santri • Guru menangani kesulitan pembelajaran santri • Materi pembelajaran jelas • Pengurus sigap membantu kebutuhan santri • Pengurus memberikan informasi lembaga

		<ul style="list-style-type: none"> • Sikap pengurus baik kepada santri. • Siswa sakit mendapatkan perawatan khusus
Jaminan (Assurance)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengetahuan guru 2. Perilaku pengurus 3. Keamanan lingkungan 4. Kesopanan pengurus 5. Fasilitas lembaga 6. Kepastian minat santri 7. Keamanan loker 8. Kemudahan komunikasi 	<ul style="list-style-type: none"> • Guru menguasai materi pelajaran • Pengurus berperilaku baik kepada santri • Lingkungan lembaga pendidikan aman • Pengurus sopan kepada santri • Fasilitas lembaga sesuai dengan harga pendaftaran • Pengurus memahami minat santri • Pengurus menjamin keamanan loker santri

		<ul style="list-style-type: none"> • Lembaga pendidikan mudah dihubungi
Empati (<i>Empathy</i>)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Perhatian pengurus 2. Komunikasi pengurus 3. Kepentingan santri 4. Kesulitan santri 5. Membantu permasalahan 6. Keseriusan lembaga 7. Simpatik pengurus 	<ul style="list-style-type: none"> • Lembaga memperhatikan perkembangan santri melalui pengurus • Pengurus sering berkomunikasi dengan santri • Lembaga memperhatikan kepentingan santri • Lembaga membantu kesulitan ekonomi santri • Lembaga membantu permasalahan akademik santri • Pihak lembaga membantu kebutuhan santri

		<ul style="list-style-type: none"> • Lembaga memiliki rasa simpatik kepada santri
Bukti fisik (Tangible)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fasilitas bangunan 2. Sarana prasarana 3. Lingkungan lembaga 4. Penampilan pengurus 5. Ruang kelas 6. Fasilitas pembelajaran 7. Pencahayaan 8. Kelayakan kitab 9. Penitipan handphone 	<ul style="list-style-type: none"> • Fasilitas ibadah dapat digunakan oleh santri • Ruang belajar Nyaman digunakan • Lingkungan lembaga bersih dari sampah • Penampilan pengurus rapih • Penampilan pengurus menarik • Ruang kelas tertata dengan baik • Fasilitas kitab pembelajaran lengkap • Pencahayaan cukup untuk membaca kitab • Kondisi kitab tersampul rapi

			<ul style="list-style-type: none"> • Tempat penitipan handphone yang aman 	
Kepuasan Konsumen (Variabel Y)	Terpenuhinya harapan dan kebutuhan serta keinginan santri tentang pelayanan yang diterima oleh santri yang diberikan oleh pihak lembaga.	Kesesuaian harapan	<ul style="list-style-type: none"> • Fasilitas asrama sesuai harapan • Ruang pembelajaran sesuai harapan • Ruang tempat tidur sesuai harapan • Tempat ibadah sesuai harapan • WC sesuai harapan santri • Pengurus sopan ketika melayani santri • pengurus membantu permasalahan santri • Pembelajaran sudah berjalan dengan baik • Kejelasan materi 	Ordinal

	<p>pengajian sudah terarah</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hasil pembelajaran sesuai harapan
<p>Minat meneruskan studi</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Melanjutkan studi karena pembelajaran sesuai. • Melanjutkan studi karena pelayanan sesuai • Melanjutkan studi karena pelayanan keamanan bagus • Melanjutkan studi karena pelayanan kesehatan baik • Melanjutkan studi karena fasilitas lembaga baik • Melanjutkan studi karena guru menguasai pembelajaran

	<ul style="list-style-type: none"> • Melanjutkan studi karena fasilitas lembaga sesuai harga pendaftaran
Kesediaan merekomendasikan	<ul style="list-style-type: none"> • Merekomendasikan pesantren atau asrama karena pelayanan pesantren • Merekomendasikan karena fasilitas pesantren memadai • Merekomendasikan karena pembelajaran sesuai

3.4 Sumber dan Alat Pengukuran Data

3.4.1 Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Menurut Suyanto (2017) data primer adalah data yang langsung diperoleh dari sumber data pertama di lokasi penelitian atau objek penelitian. Sedangkan menurut Fuadah (2021), data primer adalah sumber data yang memberikan informasi secara langsung kepada peneliti. Dalam konteks penelitian ini, penulis memperoleh data melalui wawancara dengan informan, yaitu karyawan atau pimpinan lembaga, serta

konsumen. Data primer merupakan sumber data yang langsung memberikan data ke peneliti (Sugiyono, 2016.) Data juga dikumpulkan melalui dokumentasi, seperti pengambilan gambar atau foto sebagai bukti dari kegiatan penelitian. Data primer diambil dari informan, yang merupakan individu atau perseorangan, seperti penyebaran kuesioner yang dilakukan oleh peneliti. Dalam penelitian ini, data diperoleh langsung dari responden melalui kuesioner yang diberikan kepada sejumlah siswa yang ada dilembaga pendidikan tersebut.

Peneliti mengumpulkan data primer dan sekunder untuk penelitian ini dengan melakukan metode pengumpulan data.

1. Data primer diperoleh dari responden melalui kuesioner.
2. Hasil pengumpulan data dari instansi terkait tinjauan literatur, serta beberapa majalah dan laporan penelitian yang berkaitan dengan masalah penelitian ini, digunakan untuk mengumpulkan data sekunder. Pedoman observasi dan wawancara dijadikan sebagai instrumen penelitian.

3.4.2 Teknik Pengumpulan Data

Para peneliti tidak diragukan lagi harus mengumpulkan data untuk semua penelitian mereka. Kuesioner adalah metode yang digunakan dalam penelitian ini untuk mengumpulkan data. Kuesioner adalah alat yang digunakan untuk mengumpulkan data yang melibatkan meminta sampel untuk menanggapi pertanyaan atau komentar tertulis. Menurut Sugiyono (2019), Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang melibatkan penyajian serangkaian pertanyaan tertulis untuk ditanggapi oleh responden. Kuesioner akan dibagikan kepada responden yang menjadi sampel. Skala Likert digunakan untuk menilai bagaimana perasaan masyarakat, baik secara individu maupun kelompok besar, terhadap fenomena sosial. Jawaban atas pertanyaan tersebut berkisar dari sangat positif hingga sangat negatif. Para peneliti menggunakan *skala Likert*, yang berkisar dari positif hingga negatif, dalam penyelidikan mereka. Menurut Ridwan pengertian dari teknik pengumpulan data adalah teknik maupun cara-cara yang dapat digunakan oleh peneliti guna mengumpulkan data-data yang diperlukan dalam penelitian (Tanujaya, 2017).

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui distribusi kuesioner kepada responden yang merupakan siswa dalam lembaga pendidikan tersebut. Sujarweni (2020) mendefinisikan kuesioner sebagai alat pengumpulan data di mana partisipan diberikan beberapa pernyataan atau pertanyaan tertulis untuk diisi. Dalam pengumpulan ini peneliti menjelaskan tujuan penelitian dan instruksi pengisian kuesioner secara langsung terhadap responden. Skala Likert adalah skala yang digunakan oleh peneliti dalam alat ini. Nilai peringkat setiap jawaban atau respons dihitung untuk memberikan nilai total. Sistem peringkat lima poin yang digunakan oleh skala Likert adalah sebagai berikut:

Tabel 3.2
Skala Penelitian

No	Jawaban	Bobot skor (+)	Bobot Skor (-)
1.	Sangat Setuju (SS)	5	1
2.	Setuju (S)	4	2
3.	Ragu Ragu (RR)	3	3
4.	Tidak Setuju (TS)	2	4
5.	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	5

3.4.3 Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data dari responden yang diolah oleh pihak lain sehingga penulis dapat memperoleh informasi yang dibutuhkan. Sugiyono (2012) mendefinisikan dokumentasi sebagai catatan kejadian historis. Dokumentasi dapat berbentuk karya tulis maupun visual yang dibuat oleh seseorang, seperti buku harian, biografi, foto, film, atau karya seni. Dokumentasi adalah sebuah teknik pengumpulan data yang menggunakan dokumen maupun catatan tertulis yang ada (Ulfah, 2022). Kata dokumentasi bermakna dari kata dokumen, yang artinya ialah barang-barang tertulis. Dengan metode ini, peneliti meneliti wujud tertulis contohnya buku, notula rapat, majalah, serta catatan harian. Melalui dokumentasi, peneliti dapat mengumpulkan data yang telah

terdokumentasi secara sistematis untuk mendukung temuan penelitian. (Tanjung et al. 2022)

Dokumen dalam bahasa Inggris berasal dari kata *document*, yang merujuk pada apa pun yang tertulis atau tercetak serta materi apa pun yang telah dipilih untuk dikumpulkan, disusun, disediakan, atau didistribusikan. Pertama, dokumen biasanya ditafsirkan oleh para peneliti sebagai sumber tertulis data historis, bukan objek, relik yang dilukis, kesaksian lisan, dan peninggalan arkeologi. Menurut Nilamsari (2014), korespondensi resmi dan negara, termasuk hibah, perjanjian, konsesi, dan korespondensi lainnya, dimaksudkan untuk dipahami dalam pengertian kedua. Dokumen ini digunakan untuk mendapatkan informasi langsung tentang sejarah, visi, dan misi pondok pesantren, serta jumlah santri yang mendaftar dan keadaan prasarana asrama putra di Pondok Pesantren Alhamidiyah.

3.5 Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel

3.5.1 Populasi

Populasi menurut Sugiyono (2017) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi untuk penelitian ini adalah santri yang ada di lembaga pendidikan pondok pesantren Al-Hamidiyah.

Populasi adalah kumpulan dari seluruh unsur yang di tentukan sebelum tahap seleksi sampel dimulai Manuntun, (2017). Sedangkan menurut Sugiyono, (2018) Populasi merupakan bidang umum yang di dalamnya meliputi subjek/mata pelajaran dengan kualitas dan ciri tertentu yang diidentifikasi oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Oleh karenanya, populasi mencakup lebih dari sekedar jumlah total subjek yang diteliti; itu juga berisi semua atributnya. Selain itu, populasi tidak terbatas pada manusia saja; itu juga dapat mencakup binatang atau barang lainnya. Lebih jauh lagi, populasi mencakup lebih dari sekedar jumlah; itu juga merujuk pada sifat dan kualitas suatu benda atau subjek tertentu. Populasi penelitian ini adalah santri dengan berdomisili di Pondok Pesantren Alhamidiyah yang berjumlah 370 orang dan rutin mendapat pelayanan langsung dari pihak pesantren.

3.5.2 Teknik Pengambilan Sampel

Strategi pengambilan sampel probabilitas yaitu memberikan peluang atau peluang yang sama kepada seluruh elemen atau anggota populasi yang dipilih untuk dijadikan sampel Sugiyono, (2017) merupakan teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini. Menurut Sugiyono, (2018) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Populasi ini mencakup semua individu atau pelanggan yang berpotensi menjadi responden dalam penelitian ini. Tetapi adanya keterbatasan waktu dan sumber daya tidak seluruh populasi dapat dijadikan sampel dalam penelitian

Para peneliti dalam penelitian ini menggunakan basic random sampling untuk pengumpulan sampel. Pendekatan ini dipilih oleh peneliti yang ingin memperoleh data akurat dalam jumlah besar dengan cara yang lugas dan bermanfaat (populasi yang sangat besar dan dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi tersebut). Untuk mempertahankan kemungkinan terjadinya risiko dan mencapai nilai minimum, peneliti memilih untuk menggunakan sampel sebanyak 314 orang untuk penyelidikan ini. Rumus Slovin digunakan untuk menghitung ukuran sampel yang digunakan dalam penelitian ini.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik Slovin adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memerlukan prosedur seleksi terlebih dahulu, tetapi menggunakan penilaian personal dari peneliti (Thoha, 2014). Sedangkan menurut (Sugiyono, 2014) teknik Slovin adalah teknik pengambilan sampel apabila semua populasi dijadikan sampel.

Menurut Aloysius (2021) Rumus Slovin adalah rumus untuk menghitung jumlah sampel minimal jika perilaku suatu populasi tidak diketahui secara pasti. Ukuran sampel penelitian menggunakan rumus slovin ditentukan dengan tingkat kesalahan. Semakin tinggi tingkat kesalahan yang digunakan, semakin kecil jumlah sampel yang diambil. Pengambilan sampel slovin memungkinkan toleransi kesalahan pengambilan sampel sebanyak 15%, artinya semakin tinggi ukuran sampel dan jumlah sampel, maka sampel tersebut akan semakin representatif.

Untuk menghitung jumlah sampel dari populasi tertentu maka digunakan rumus slovin. Dalam menentukan jumlah sampel yang akan dipilih, penulis menggunakan tingkat kesalahan sebesar 15%, karena dalam setiap penelitian tidak mungkin hasilnya sempurna. Berikut contoh rumus menghitung Slovin Sugiyono, (2017).

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Diketahui:

n : ukuran sampel

N: ukuran populasi

e: persen kelonggaran ketidak telitian karena kesalahan

Menurut Arikunto (2015), untuk mengklasifikasi mutu pelayanan dapat digunakan beberapa kategori sebagai berikut:

Tabel 3.3

Kategori Interval

No	Kategori	Persentase %
1	Sangat Buruk	0-20%
2	Buruk	21-40%
3	Cukup	41-60%
4	Baik	61-80%
5	Sangat Baik	81-100%

3.6 Rancangan Analisis Data dan Hipotesis

3.6.1 Analisis Penguji Instrumen

3.6.1.1 Uji Validitas

Uji Validitas merupakan suatu kuesioner yang dievaluasi dengan menggunakan uji validitas ini. Setelah itu, kuesioner akan dievaluasi untuk menentukan apakah setiap pertanyaan yang dimasukkan ke dalam versi final kuesioner benar-benar dapat digunakan untuk mengukur hasil yang diinginkan

(Sugiyono, 2016). Validitas mengacu pada kemampuan instrumen dalam mengevaluasi variabel yang direncanakan untuk penelitian. Untuk melakukan uji validitas, tabel dengan tingkat signifikansi yang telah ditentukan dibandingkan dengan hasil komputasi. Menurut Yulia husna (2023), suatu pernyataan dianggap valid jika jumlah elemen pernyataan melebihi hasil tabel. Nilai r yang dihitung dan r tabel dibandingkan oleh peneliti. Validitas item pertanyaan kuesioner dikatakan memuaskan apabila nilai r taksiran lebih besar dari r tabel pada taraf signifikansi 1% atau 5%. Rumus berikut digunakan untuk menguji perangkat: Product Moment

$$r_{xy} = \frac{n(\sum XY) - (\sum X) \cdot (\sum y)}{\{n \cdot \sum X^2 - (\sum X)^2\} \cdot \{n \sum y^2 - (\sum y)^2\}}$$

Dimana:

- R_{xy} = Koefisien Validitas item yang dicari
- X = Skor yang diperoleh dalam item
- Y = Skor total yang diperoleh dari seluruh item
- $\sum X$ = Jumlah skor dalam distribusi X
- $\sum Y$ = Jumlah skor dalam distribusi Y
- $\sum X^2$ = Jumlah kuadrat masing-masing skor X
- $\sum Y^2$ = Jumlah kuadrat masing-masing skor Y
- n = Banyaknya responden

3.6.1.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang mempunyai indikator dari variabel atau konstruk (Ghozali, 2018). Suatu kuesioner dikatakan reliabel jika jawaban atas pertanyaannya konsisten dan stabil. Oleh karena itu, pengujian ulang dapat dilakukan untuk memastikan apakah alat ukur yang digunakan konsisten meskipun pengukuran dilakukan lebih dari satu kali. Jika suatu alat pengukur menghasilkan temuan yang konsisten setelah beberapa kali pengukuran, maka alat tersebut dianggap bergantung. Metode pengujian ketergantungan penelitian ini, yang hanya melakukan pengujian satu kali, menggunakan metodologi konsistensi internal. Rumus Spearman Brown digunakan dalam uji reliabilitas penelitian ini, sebagai berikut:

Kapasitas untuk mengulangi temuan tes dan mendapatkan hasil yang sebanding dikenal sebagai reliabilitas. Koefisien reliabilitas, ukuran seberapa efektif suatu tes menangkap kinerja, berlaku dalam situasi ini (Isma et al., 2023). Pengambilan keputusan mensyaratkan nilai korelasi (r hitung) berada di atas 0,3 untuk menunjukkan bahwa item tersebut mempunyai validitas yang cukup; sebaliknya jika nilai korelasi (r hitung) di bawah 0,3 maka instrumen tersebut tidak valid dan perlu diperbaiki atau dihilangkan.

$$r_i = \frac{2rb}{1 + r_b}$$

Dimana

r_i = reabilitas internal seluruh instrumen
 r_b = korelasi product momen antara belahan pertama dan kedua

Biasanya uji keabsahan data dilakukan sebelum menguji keterandalan data. Hal ini dilakukan karena uji ketergantungan data tidak dapat dilanjutkan kecuali data yang diukur valid. Namun uji reliabilitas data tidak diperlukan jika data yang diukur tidak valid. Hasil uji reliabilitas ini menunjukkan bahwa instrumen dikatakan reliabel jika r hitung $>$ r tabel. Instrumen tidak reliabel apabila r hitung lebih kecil dari r tabel (Sugiyono, 2017).

3.6.2 Teknik Pengolahan Data

Berikut prosedur yang digunakan dalam teknik pengolahan data yang digunakan dalam penelitian ini:

1. Memeriksa/*editing*

Memverifikasi data yang berhasil diekstraksi dari lapangan dan dikumpulkan adalah proses editing. Memperbaiki kesalahan dan kekurangan data yang tidak sesuai peraturan atau tidak diwajibkan merupakan tujuan dari audit (Siregar, 2013).

2. Pengkodean/*coding*

Setelah tahap pengeditan selesai, pengkodean merupakan langkah penting untuk memungkinkan data yang dimodifikasi diidentifikasi dan diberi nilai

tertentu pada analisis. Penyusunan data yang belum diolah dari kuesioner ke dalam format yang mudah dipahami secara metodis dikenal dengan istilah coding (Bambang Prasetyo, 2011).

3. Proses Pembeberan

Tahap pengolahan data yang terakhir adalah prosedur pengungkapan ini. Proses pengungkapan merupakan tahap terakhir pengumpulan data, dimana data ditempatkan ke dalam tabel untuk mengungkapkan hasilnya (Priyatno, 2013).

4. Mengolah data menggunakan SPSS Statistics 29.0

3.6.3 Analisis Data

3.6.3.1 Uji Normalitas

Karena model regresi yang baik memiliki distribusi data normal atau hampir normal, tujuan uji normalitas adalah untuk memastikan apakah model regresi berdampak pada variabel dependen (variabel terikat) dan variabel independen (variabel bebas) yang memiliki distribusi data normal atau tidak. Mengetahui apakah setiap variabel terdistribusi secara teratur atau tidak merupakan tujuan dari uji normalitas (Yani Dahliani dkk. 2022). Tujuan dari pengujian ini adalah untuk mengetahui apakah distribusi data tersebut teratur atau tidak. Plot PP merupakan teknik grafis untuk menilai kenormalan data yang sebanding dengan Plot QQ. Menurut Girsang (2019), Plot QQ merupakan diagram sebar yang menunjukkan bagaimana nilai yang diharapkan terdistribusi secara normal, sedangkan Plot PP merupakan diagram sebar yang menunjukkan seberapa besar kemungkinan terjadinya data yang diamati. Selanjutnya dengan menggunakan kriteria sebagai berikut, pendekatan uji normalitas Kolmogorov-Smirnov (*analisis eksploratif*) akan digunakan dalam penelitian ini untuk menilai normal atau tidaknya sebaran data setiap variabel:

- a. Jika nilai signifikan lebih dari 0,05 maka data dinyatakan berdistribusi dengan normal
- b. Jika nilai signifikan kurang dari 0,05 maka data dinyatakan tidak berdistribusi normal

Dalam statistik parametrik (statistik inferensial), uji distribusi normal menentukan apakah data berdistribusi normal (Haniah, 2021). Adapun Rumus dari uji normalitas yaitu sebagai berikut

$$X^2_{hitung} = \sum \left(\frac{(O_i - E_i)^2}{E_i} \right)$$

Keterangan:

X^2 = Nilai X^2

O_i = Nilai Observasi

E_i = Nilai Harapan berdasarkan tabel normal dikalikan N (total frekuensi) ($\pi \times N$)

N = Banyaknya angka pada data (total frekuensi)

3.6.3.2 Uji Heteroskedastisitas

Apabila residu dalam model regresi mempunyai varian yang tidak sama maka hal ini disebut dengan heteroskedastisitas (Haslinda, 2016). Ada tidaknya heteroskedastisitas menunjukkan model regresi kuat. Ketika muncul heteroskedastisitas, model regresi dianggap buruk; sebaliknya, bila tidak, model regresi dianggap dapat diterima. Selanjutnya, periksa pola titik regresi sebar untuk menentukan apakah terdapat heteroskedastisitas. Heteroskedastisitas tidak ada jika titik-titik tersebut menunjukkan pola ambigu di atas dan di bawah nilai nol sumbu Y .

Berdasarkan uji heteroskedastisitas, terdapat heteroskedastisitas jika residual atau galat yang diamati menunjukkan varians yang tidak konsisten. Kondisi heteroskedastisitas sering muncul ketika data dikumpulkan dari data saksi silang atau responden pada periode tertentu (Effendy Sekolah Tinggi Ilmu Kesatuan et al., 2020). Apabila model regresi menunjukkan variasi yang tidak sama antara pengamatan, pengujian ini membantu dalam menghitung varians residual (Ghozali dalam Christine et al., 2019). Untuk memastikan apakah heteroskedastisitas ada dalam contoh ini, Anda harus memeriksa grafik plot. Heteroskedastisitas tidak ada jika titik-titik tersebar di atas dan di bawah titik nol pada sumbu Y dan tidak ada pola yang terlihat.

3.6.4 Uji Hipotesis

3.6.4.1 Uji Regresi Linear Sederhana

Perhitungan statistik yang disebut analisis regresi digunakan untuk mengetahui seberapa erat hubungan variabel satu sama lain (Trianggana, 2020). Analisis regresi berupaya mengantisipasi nilai variabel terikat apabila nilai variabel bebas naik atau turun, serta mengetahui sifat hubungan baik positif maupun negatif antara variabel bebas dan variabel terikat. Uji kontinuitas membantu dalam pemilihan model regresi yang akan diterapkan. Menemukan garis lurus antara setiap variabel yang diteliti dan variabel yang diuji merupakan tujuan dari uji regresi (Tri Yanto, 2020). Berikut ini adalah rumus dasar untuk regresi linier:

$$Y' = a + bX$$

Keterangan:

- Y' = Variabel dependen (nilai yang diprediksikan)
- X = Variabel independen
- a = Konstanta (nilai Y apabila X = 0)
- b = Koefisien regresi (nilai peningkatan ataupun penurunan)

3.6.4.2 Uji Parsial (uji t)

Uji t Pada hakikatnya, pengujian ini menampilkan seberapa besar pengaruh suatu variabel bebas atau penjelas terhadap perubahan variabel terikat (Ghozali, 2018). Dengan asumsi bahwa variabel dependen lainnya konstan, maka uji t merupakan alat untuk menilai signifikansi pengaruh parsial (individual) variabel independen terhadap variabel dependen. Dengan membandingkan nilai t tabel dengan nilai t yang dihitung, maka dapat dievaluasi seberapa penting pengaruh tersebut. Variabel independen mempengaruhi variabel dependen secara parsial (individual) apabila nilai t yang dihitung lebih besar dari nilai t tabel; sebaliknya apabila nilai t yang dihitung lebih kecil dari nilai t tabel, maka variabel independen tidak mempengaruhi variabel dependen secara individual maupun parsial. Tujuan dari uji ini adalah untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen yang dimasukkan ke dalam model regresi secara terpisah terhadap variabel dependen (Sugiyono, 2013). Kriteria pengujian uji statistik t adalah sebagai berikut:

Jika t hitung $< t$ tabel, dan probabilitas signifikan $> 0,05$, maka variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen – Jika t hitung $> t$ tabel, dan probabilitas signifikan $< 0,05$, maka variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen.

Untuk melihat apakah variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat, maka rumusan hipotesisnya sebagai berikut:

1. Dengan membandingkan T_{hitung} dengan T_{tabel} .
 - a. Apakah $T_{hitung} < T_{tabel}$, maka H_0 diterima.
 - b. Apabila $T_{hitung} > T_{tabel}$, maka H_0 ditolak.
2. Dengan menggunakan angka probabilitas signifikan.
 - a. Apabila $Sig. > (0,05)$ maka H_0 diterima dan H_1 ditolak.
 - b. Apabila $Sig. < (0,05)$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima.

3.6.4.3 Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi adalah seberapa besar kemampuan semua variabel bebas dalam menjelaskan varians dari variabel terikatnya. Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Koefisien determinasi pada dasarnya mengukur kemampuan model untuk menjelaskan perubahan variabel dependen. Nilai koefisien antara nol dan satu ($0 \leq R^2 \leq 1$). Nilai R^2 berarti kemampuan variabel independen dalam menjelaskan perubahan variabel dependen sangat terbatas. Nilai yang mendekati 1 menunjukkan variabel independen menyediakan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi perubahan variabel dependen (Ghozali, 2018). Uji koefisien determinasi ini bertujuan untuk mengukur sejauh mana variasi variabel dependen dapat dijelaskan oleh model. Nilai antara nol dan satu (0-0-1) merupakan nilai koefisien determinasi. Hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi perubahan variabel disediakan oleh variabel independen ketika koefisien determinasi mendekati satu. Untuk menguji koefisien determinasi, gunakan rumus berikut:

$$R^2 = \frac{(ryx_1)^2 + (ryx_2)^2 - 2 \cdot (ryx_1) \cdot (ryx_2) \cdot (rx_1x_2)}{1 - (rx_1x_2)^2}$$

Keterangan:

R^2 = Koefisien determinasi

ryx_1 = Korelasi sederhana (product momen pearson) antara X_1 dengan Y

ryx_2 = Korelasi sederhana antara X_1 dengan Y

rx_1rx_2 = Korelasi sederhana X_1 dengan X_2