

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Objek pada penelitian ini yaitu Asrama Putri Esalama Pondok Pesantren Cipasung. Pondok Pesantren Cipasung merupakan salahsatu Pesantren terbesar dan tertua di Provinsi Jawa Barat. Selain itu, pondok pesantren Cipasung menyediakan pendidikan formal mulai jenjang PAUD, TK Islam, Madrasah Diniyah, MI, MTs, SMP Islam, SMA Islam, SMK Islam, MAN, hingga perguruan tinggi seperti IAIC, STTC, UNCI, dan Pascasarjana IAIC. Asrama Putri Esalama Pondok Pesantren Cipasung berlokasi di Tasikmalaya tepatnya Komplek Pondok Pesantren Cipasung, Jl. K.H. Ruhiat, RT.02/RW.07, Cipakat, Kec. Singaparna, Kabupaten Tasikmalaya, Jawa Barat 46417, (0265) 544210-542376.



Gambar 3.1

Logo Asrama Putri Esa Lama

Adapun Visi dan Misi dari Asrama Putri Esalama Pondok Pesantren Cipasung diantaranya:

- 1) Visi: Terwujudnya kondisi warga Asrama yang harmonis, demokratis, kompetitif, maju, mandiri, beriman, berilmu, beramal, berakhlak mulia, sadar hukum dan memiliki kecintaan terhadap asrama dan pesantren.

- 2) Misi: Meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang beriman dan bertaqwa.

Terdapat pula kurikulum pembelajaran pengajian yang digunakan di Asrama Putri Esalama Pondok Pesantren Cipasung diantaranya:

- 1) Tauhid
- 2) Akhlak
- 3) Fiqih
- 4) Hadits
- 5) Nahwu
- 6) Shorof
- 7) Tajwid

Program umum Asrama Putri Esalama Pondok Pesantren Cipasung:

- 1) Bidang Pendidikan dan Ibadah: Pengajian kitab kuning, Bahasa arab dan Inggris (Lugoh), Tamrinatul Mubalighin, Aurodan, Khatimul Qur'an, Berjamaah, Ziarah, Shalat duha Bersama.
- 2) Bidang Kesenian dan Keterampilan: Pengembangan tilawah, Pengembangan shalawat, Olahraga, Nasyid, Tata boga, Kepenulisan.

3.2 Metode dan Desain Penelitian

Metode penelitian dapat diartikan sebagai cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu, data yang diperoleh akan berupa data yang valid yang dapat dibuktikan validitasnya (Sugiyono, 2015). Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kuantitatif verifikatif. Metode deskriptif bertujuan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan dengan variabel yang lain, dalam penelitian ini metode deskriptif bertujuan untuk mengetahui gambaran umum kualitas pelayanan dan kepuasan santri Asrama Putri Esalama Pondok Pesantren Cipasung. Sedangkan metode verifikatif bertujuan untuk menjelaskan hubungan antar variabel yang diteliti dengan cara mengumpulkan data, mengolah, menganalisis dan menginterpretasikannya, dalam penelitian ini metode

verifikatif bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan Asrama Putri Esalama Pondok Pesantren Cipasung terhadap kepuasan konsumen (santri).

3.3 Operasionalisasi Variabel

Berdasarkan judul penelitian ini yaitu Kualitas Pelayanan (X) dan Kepuasan Konsumen (Y) maka penulis membuat table operasionalisasi variabel dengan tujuan menjabarkan variabel agar lebih mudah melihat variabel yang digunakan dalam penelitian ini, sebagai berikut:

Tabel 3.1
Operasionalisasi Variabel

Variabel	Definisi	Indikator	Pengukuran	Skala
Kualitas pelayanan (servqual) (Variabel X)	Upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen (santri) serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan santri	<i>Reability</i> (Keandalan) (Berry, 1988)	<ul style="list-style-type: none"> Tingkat kejelasan materi pengajian diberikan asatidz. Tingkat ketepatan/banyaknya waktu yang disediakan untuk diskusi dan tanya jawab. Tingkat Ketersediaan bahan ajar (kitab, modul dll) yang diberikan kepada santri untuk melengkapi materi pengajian Tingkat Asatidz memberikan hasil ujian/tugas dengan nilai secara obyektif. 	Ordinal

Variabel	Definisi	Indikator	Pengukuran	Skala
			<ul style="list-style-type: none"> • Tingkat ketepatan Asatidz Variabel tepat waktu. • Tingkat kemampuan staf asrama dan staf akademik untuk melayani administrasi santri. 	
		<p>Daya tanggap (<i>Responsiveness</i>)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Tingkat kemampuan Asrama menyediakan pengurus untuk bimbingan konseling bagi santri. • Tingkat kemampuan Asrama membantu santri apabila menghadapi masalah akademik. • Tingkat Ketersediaan Pimpinan asrama beserta jajarannya menyediakan waktu bagi orangtua santri berkonsultasi. • Tingkat kemampuan Asrama dalam 	

Variabel	Definisi	Indikator	Pengukuran	Skala
			memberikan bantuan bagi santri yang mendapatkan musibah kecelakaan dan sakit.	
		Jaminan (<i>Assurance</i>)	<ul style="list-style-type: none"> • Tingkat kesantunan Staf administrasi santri dalam memberikan pelayanan. • Tingkat kemampuan penanganan Permasalahan/keluhan santri ditangani oleh asrama melalui pengurus asrama. • Tingkat ketersediaan Sanksi bagi santri yang melanggar peraturan yang telah ditetapkan oleh asrama berlaku untuk semua santri tanpa terkecuali 	
		Empati (<i>Empathy</i>)	<ul style="list-style-type: none"> • Tingkat Kepedulian asrama dalam memahami 	

Variabel	Definisi	Indikator	Pengukuran	Skala
			<p>kepentingan dan kesulitan santri.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tingkat kepedesaan Asrama memonitor kemajuan santri melalui pengurus atau asatidz. • Tingkat ketersediaan Pengurus/ asatidz bersedia membantu santri yang mengalami kesulitan dalam bidang akademik (sekolah/ pengajian). • Tingkat Asrama memahami minat dan bakat santri dan berusaha untuk mengembangkan 	
		Bukti fisik (<i>Tangible</i>)	<ul style="list-style-type: none"> • Tingkat kenyamanan Ruang kelas pengajian tertata dengan bersih, rapi, sejuk dan nyaman. • Tingkat ketersediaan Sarana pembelajaran 	

Variabel	Definisi	Indikator	Pengukuran	Skala
			<p>yang tersedia di ruang pengajian.</p> <ul style="list-style-type: none"> Tingkat Fasilitas ibadah yang dapat dipergunakan oleh santri. 	
Kepuasan konsumen (Variabel Y)	terpenuhinya harapan dan kebutuhan serta keinginan santri tentang proses pelayanan yang diterima oleh santri akan pelayanan yang diberikan oleh pihak instansi	Kesesuaian harapan (Labaso, 2018)	<ul style="list-style-type: none"> Tingkat kegunaan Fasilitas Tingkat efektifitas Pembelajaran Tingkat kemampuan Penampilan dan kinerja staff 	Likert
		Minat meneruskan studi	<ul style="list-style-type: none"> Tingkat ketersediaan melanjutkan studi karena pelayanan yang diberikan Tingkat ketersediaan Melanjutkan studi karena pembelajaran yang baik Tingkat ketersediaan Melanjutkan studi karena fasilitas penunjang memadai 	
		Kesediaan merekomendasikan	<ul style="list-style-type: none"> Tingkat kemauan Merekomendasikan pesantren atau asrama karena 	

Variabel	Definisi	Indikator	Pengukuran	Skala
			pelayanan pesantren <ul style="list-style-type: none"> • Tingkat kemauan Merekomendasikan karena pembelajaran • Tingkat kemauan Merekomendasikan karena fasilitas yang memadai 	

3.4 Sumber dan Alat Pengukuran Data

3.4.1 Sumber Data

Dalam penelitian ini proses pengumpulan data dilakukan peneliti untuk mendapatkan data primer dan sekunder.

1. Data primer diperoleh dari responden melalui kuesioner *google form*.
2. Data sekunder diperoleh dari hasil pengumpulan data dan informasi dari instansi terkait, studi literatur dan juga berbagai jurnal maupun laporan penelitian yang berkaitan dengan topik penelitian. Instrumen dalam penelitian ini yaitu pedoman wawancara dan pedoman observasi.

3.4.2 Alat Pengukuran Data

Penelitian yang dilakukan dipastikan terdapat proses pengukuran pengumpulan data. Pada penelitian ini, instrumen pengumpulan data yang dilakukan yaitu angket atau kuisisioner. Kuisisioner merupakan instrumen pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada sampel untuk dijawab. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan skala *likert* sebagai skala pengukurannya. Berikut ini bobot nilai skala *likert* yang memiliki gradasi dari positif sampai variable:

Tabel 3.2
Skala Penelitian

No	Alternatif Jawaban	Bobot skor (+)	Bobot Skor (-)
1.	Sangat Setuju	5	1
2.	Setuju	4	2
3.	Ragu-ragu	3	3
4.	Tidak Setuju	2	4
5.	Sangat Tidak Setuju	1	5

3.5 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel

3.5.1 Populasi

Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri dari obyek atau subyek yang mempunyai kualitas karakteristik yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2017). Jadi populasi bukan hanya orang tetapi juga obyek dan benda-benda alam lainnya. Populasi juga bukan hanya sekedar jumlah, tetapi tentang karakteristik dan sifat subyek atau obyek tertentu. Populasi dari penelitian ini adalah Santri Asrama Putri Esa Pondok Pesantren Cipasung yang menerima secara langsung dan berulang menerima pelayanan di Asrama Putri Esa Lama yang telah tinggal dan bermukim sejak tahun 2015 sampai tahun 2022 yang berjumlah 100 santri.

3.5.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Apabila populasi besar, dan penelitian tidak mungkin mempelajari apa yang ada pada populasi tersebut, misal karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu (Sugiyono, 2017).

3.5.3 Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan yang digunakan adalah *sampling* jenuh di mana variabel ini menjadikan semua anggota populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel

(Sugiyono, 2017). Hal ini dilakukan bila jumlah populasi relative kecil, kurang dari 30 atau penelitian ingin membuat generalisasi dengan kesalahan yang sangat kecil. Istilah lain sampel jenuh adalah sensus, di mana semua anggota populasi dijadikan sampel. Berdasarkan penjelasan di atas maka yang akan dijadikan sampel penelitian ini yaitu seluruh populasi yang diambil yaitu seluruh santri Asrama Putri Esalama Pondok Pesantren Cipasung yang berjumlah 100 santri.

3.6 Uji Instrumen Penelitian

3.6.1 Uji Validitas

Uji digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuisisioner. Kuisisioner tersebut akan diukur apakah setiap butir pertanyaan dalam kuisisioner yang sudah dibuat betul-betul dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur (Sugiyono, 2017). Peneliti melakukan perbandingan antara nilai r hitung terhadap r table. Apabila r hitung lebih besar dari r table baik pada taraf signifikansi 1% maupun 5% maka, butir-butir pertanyaan dalam kuisisioner dinyatakan valid. Dasar pengambilan keputusannya yaitu:

- 1) Apabila r hitung $\geq r$ tabel maka instrument pertanyaan berkorelasi positif terhadap skor total maka dinyatakan valid
- 2) Jika r hitung $< r$ tabel maka instrument pernyataan tidak berkorelasi positif terhadap skor total maka tidak valid.

3.6.2 Uji Reliabilitas

Suatu kuisisioner dapat dikatakan *reliable* atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil, reliabilitas merupakan alat ukur untuk mengukur kuisisioner yang merupakan indikator variable penelitian (Novandri, 2010). Karena uji reliabilitas merupakan kelanjutan dari uji validitas, maka yang digunakan hanya instrument yang valid saja. Dasar pengambilan keputusannya yaitu jika suatu konstruk atau variabel dinyatakan reliabel atau handal jika nilai *Cornbach Alpha* (α) minimal 0,07 (Ghozali, 2018).

3.7 Rancangan Analisis Data dan Uji Hipotesis

Dinny Jamilah, 2022

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN (SERVQUAL) TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN LAYANAN JASA PENDIDIKAN ISLAM (PONDOK PESANTREN)

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

3.7.1 Rancangan Analisis Data

Analisis masing-masing variabel akan dihitung menggunakan program pengolahan data atau *software* data yaitu IBM SPSS versi 25. Pada penelitian ini akan digunakan uji hipotesis uji t untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat.

3.7.1.1 Uji Asumsi Klasik

3.7.1.1.1 Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan supaya mengetahui model regresi variable terikat dan variable bebas apakah berdistribusi normal atau tidak (Pramesti, 2016). Pada penelitian ini akan diterapkan variabel uji normalitas menggunakan pendekatan histogram, P-Plot dan *Kolmogorov-Smirnov (analisis explore)* untuk mengetahui apakah distribusi data pada tiap-tiap variable normal atau tidak dengan menggunakan dasar pengambilan keputusan:

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

3.7.1.1.2 Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas (Ghozali, 2018). Dasar pengambilan keputusannya adalah:

- 1) Nilai Tolerance > 0.10 = Tidak terjadi Multikolinearitas
- 2) Nilai Tolerance < 0.10 = Terjadi Multikolinearitas

Berdasarkan Nilai VIF:

- 1) Nilai VIF < 10.00 = Tidak terjadi Multikolinearitas
- 2) Nilai VIF > 10.00 = Terjadi Multikolinearitas

3.7.1.1.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut Homoskedastisitas dan jika berbeda maka disebut Heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah Homoskedastisitas (Ghozali, 2018). Dasar pengambilan keputusannya:

- 1) Nilai Sig > 0.05 maka tidak terjadi gejala Heteroskedastisitas
- 2) Nilai Sig < 0.05 maka terjadi gejala Heteroskedastisitas

3.7.2 Uji Hipotesis

3.7.2.1 Uji Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi sederhana adalah hubungan secara linear antara dua variabel yaitu variabel bebas dan variabel terikat (Susetyo, 2010). Analisis ini bertujuan untuk mengetahui arah hubungan variabel bebas dan variabel terikat apakah positif atau negatif dan bertujuan untuk memprediksi nilai dari variabel terikat apabila nilai variabel bebas mengalami kenaikan atau penurunan. Rumus regresi linier sederhana sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

Y	=	Kepuasan Konsumen
a	=	Konstanta, yaitu nilai \hat{Y} jika $X=0$
b	=	Koefisien regresi
X	=	Kualitas Pelayanan

3.7.2.2 Uji Parsial (uji t)

Dalam penelitian ini digunakan uji t untuk menguji koefisien regresi secara parsial, yang bertujuan untuk mengetahui apakah variabel bebas secara individu berpengaruh terhadap variabel terikat dengan membandingkan t hitung dengan t tabel (Ratnasari, 2017). Dasar pengambilan keputusannya:

- 1) Apabila t hitung > t tabel, artinya variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap variabel Kepuasan Konsumen

- 2) Apabila $t_{\text{hitung}} < t_{\text{tabel}}$, artinya variabel Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh terhadap variabel Kualitas Pelayanan

3.7.2.3 Uji Koefisien Determinasi R^2

Uji koefisien determinasi ini bertujuan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dengan menerangkan variasi variabel terikat. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol sampai satu (0-1), jika nilai koefisien determinasi mendekati satu berarti variabel bebas memberikan semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel terikat. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel bebas dalam menjelaskan variabel terikat amat terbatas (Ghozali, 2018).