

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Objek penelitian merupakan suatu penelitian individu, objek maupun kegiatan yang memiliki variasi tertentu yang sudah ditentukan oleh peneliti untuk diobservasi dan ditarik kesimpulannya. (Sugiyono, 2018). Objek pada penelitian ini adalah Lembaga Pendidikan Anak Usia Dini Ananda Mandiri yang berlokasi di tiga tempat yaitu Brebes, Tegal dan Kuningan. Lembaga Ananda Mandiri menyelenggarakan jasa pendidikan *day care*, Kelompok Belajar (KB) dan Taman Kanak-kanak (TK). Kantor Pusat Ananda Mandiri berlokasi di Jl. Kemuning No. 26 RT 03/06 Kelurahan Kejambon Kec. Tegal Timur Kota Tegal.



Gambar 3.1

Logo Ananda Mandiri

Sumber : *Website* Ananda Mandiri

Berikut nilai Lembaga Pendidikan Anak Usia Dini Ananda Mandiri di antaranya:

1. Memberikan layanan pendidikan bagi anak usia dini jalur non formal.
2. Mencerdaskan anak-anak Indonesia khususnya di Kota Tegal, Brebes dan Kuningan
3. Membantu anak-anak usia dini yang belum terlayani pendidikan formal.
4. Membantu merawat anak usia dini pada saat orang tuanya bekerja
5. Meningkatkan proses pembelajaran pada TK Ananda Mandiri.

Raihan Nur Yaqin, 2022

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN LEMBAGA PENDIDIKAN ANAK USIA DINI ANANDA MANDIRI

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

3.2 Metode dan Desain Penelitian

3.2.1 Metode Penelitian

Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu (Sugiyono, 2018). Dalam penelitian ini metode yang digunakan merupakan metode deskriptif kuantitatif verifikatif. Metode deskriptif digunakan dengan tujuan mengetahui nilai variabel mandiri, satu variabel maupun lebih tanpa membandingkan atau menghubungkan dengan variabel lain, metode deskriptif pada penelitian ini bertujuan memahami gambaran umum kualitas pelayanan serta kepuasan orang tua peserta didik Lembaga Pendidikan Anak Usia Dini Ananda Mandiri. Metode Verifikatif bertujuan menjelaskan korelasi antar variabel data, penelitian dengan proses pengumpulan, pengolahan, analisis, interpretasi data, metode verifikatif bertujuan memahami pengaruh kualitas pelayanan Lembaga Pendidikan Anak Usia Dini Ananda Mandiri terhadap kepuasan pelanggan.

3.2.2 Desain Penelitian

Desain penelitian merupakan kerangka atau penjabaran prosedur kerja yang akan diterapkan ketika meneliti, oleh karena diharapkan mampu memberikan proyeksi dan arah mana yang akan dituju dalam melakukan penelitian tersebut, dan juga mampu memberikan gambaran apabila penelitian itu telah usai atau jadi penelitian tersebut ditetapkan. Fachruddin (2009)

Penelitian ini memakai pendekatan kuantitatif, ialah penelitian yang menumpukan analisisnya pada data-data numerik yang diolah dengan metode statistik. Secara umum penelitian dengan pendekatan kuantitatif merupakan sampel yang besar, maka dengan demikian desain penelitian dalam penelitian ini merupakan asosiatif kausal dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian asosiatif kausal merupakan rumusan masalah penelitian yang memiliki karakteristik mempertanyakan relasi antara dua variabel atau lebih. Sugiyono (2019)

3.3 Operasionalisasi Variabel

Mengacu pada judul penelitian yang diangkat Kualitas pelayanan (X) dan Kepuasan Pelanggan (Y) dengan demikian peneliti menyajikan tabel operasionalisasi variabel yang bertujuan menjelaskan variabel supaya mampu lebih mudah diamati variabel yang digunakan pada penelitian ini sebagai berikut:

Tabel 3.1

Operasionalisasi Variabel

Variabel	Definisi	Indikator	Pengukuran	Skala
Kualitas pelayanan (kualitas pelayanan) (Variabel X)	Upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen (peserta didik) serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan peserta didik	<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 peserta didik untuk melengkapi materi pengajian• Tingkat Asatidz memberikan hasil ujian/tugas dengan nilai secara obyektif.• Tingkat ketepatan Asatidz Variabel tepat waktu. Tingkat kemampuan staf lembaga dan staf akademik untuk melayani	Ordinal

Variabel	Definisi	Indikator	Pengukuran	Skala
			administrasi peserta didik.	Ordinal
		Daya tanggap (<i>Responsiveness</i>)	<ul style="list-style-type: none"> • Tingkat kemampuan Lembaga menyediakan pengurus untuk bimbingan konseling bagi peserta didik. • Tingkat kemampuan Lembaga membantu peserta didik apabila menghadapi masalah akademik. • Tingkat Ketersediaan Pimpinan lembaga beserta jajarannya menyediakan waktu bagi orangtua peserta didik berkonsultasi. • Tingkat kemampuan Lembaga dalam memberikan bantuan bagi peserta didik yang mendapatkan musibah kecelakaan dan sakit. 	

Variabel	Definisi	Indikator	Pengukuran	Skala
		Jaminan (<i>Assurance</i>)	<ul style="list-style-type: none"> Tingkat kesantunan Staf administrasi peserta didik 	
			<p>dalam memberikan pelayanan.</p> <ul style="list-style-type: none"> Tingkat kemampuan penanganan Permasalahan/keluhan peserta didik ditangani oleh lembaga melalui pengurus lembaga. Tingkat ketersediaan Sanksi bagi peserta didik yang melanggar peraturan yang telah ditetapkan oleh lembaga berlaku untuk semua peserta didik tanpa terkecuali 	Ordinal
		Empati (<i>Empathy</i>)	<ul style="list-style-type: none"> Tingkat Kepedulian lembaga dalam memahami kepentingan dan kesulitan peserta didik. Tingkat kepedesidaan Lembaga memonitor kemajuan peserta didik melalui 	

			<p>pengurus atau asatidz.</p> <ul style="list-style-type: none"> Tingkat ketersediaan Pengurus/ asatizd bersedia membantu peserta didik 	
Variabel	Definisi	Indikator	Pengukuran	Skala
			<p>yang mengalami kesulitan dalam bidang akademik (sekolah/ pengajian.</p> <ul style="list-style-type: none"> Tingkat Lembaga memahami minat dan bakat peserta didik dan berusaha untuk mengembangkan 	Ordinal
		<p>Bukti fisik (<i>Tangible</i>)</p>	<ul style="list-style-type: none"> Tingkat kenyamanan Ruang kelas pengajian tertata dengan bersih, rapi, sejuk dan nyaman. Tingkat ketersediaan Sarana pembelajaran yang tersedia di ruang pengajian. 	

			<ul style="list-style-type: none"> • Tingkat Fasilitas ibadah yang dapat dipergunakan oleh peserta didik. 	
Kepuasan konsumen (Variabel Y)	terpenuhinya harapan dan kebutuhan serta keinginan peserta didik tentang proses	Kesesuaian harapan (Labaso, 2018)	<ul style="list-style-type: none"> • Tingkat kegunaan Fasilitas • Tingkat efektivitas Pembelajaran • Tingkat kemampuan Penampilan dan kinerja staf 	Ordinal
Variabel	Definisi	Indikator	Pengukuran	Skala
	pelayanan yang diterima oleh peserta didik akan pelayanan yang diberikan oleh pihak instansi	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 	Ordinal
		Kesediaan menyarankan	<ul style="list-style-type: none"> • Tingkat kemauan Menyarankan PAUD atau lembaga karena pelayanan PAUD 	

			<ul style="list-style-type: none"> • Tingkat kemauan menyarankan karena pembelajaran • Tingkat kemauan menyarankann karena fasilitas yang memadai 	
--	--	--	---	--

3.4 Sumber dan Alat Pengumpulan Data

3.4.1 Sumber Data

Dalam penelitian ini, sumber data yang digunakan terdiri dari dua jenis, yaitu :

1. Data primer

Data primer merupakan data yang peneliti kumpulkan sendiri langsung dari sumber pertama (Suliyanto, 2018) Data primer didapatkan dengan cara memberikan kuesioner kepada orang tua peserta didik Lembaga Ananda Mandiri yang menjadi anggota sampel.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang tidak peneliti memperoleh secara langsung dari subjek penelitian (Suliyanto, 2018) Data sekunder pada penelitian ini antara lain dari arsip Lembaga Ananda Mandiri, buku, jurnal, dan juga internet.

3.4.2 Alat Pengumpul Data

Kuesioner dipilih sebagai instrumen pengumpulan pada penelitian ini, kuesioner ini instrumen pengumpulan data yang diaplikasikan melalui pemberian serangkaian pertanyaan maupun pernyataan tertulis untuk dijawab sampel penelitian. Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala Likert. Skala likert memiliki bobot nilai dengan gradasi sebagai berikut:

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

3.5 Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel

3.5.1 Populasi

Populasi adalah cakupan umum yang terdiri dari objek maupun subjek yang memiliki kuantitas dan karakter tertentu yang diatur oleh peneliti untuk observasi dan lalu ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2019). Populasi pada penelitian ini merupakan orang tua peserta didik yang telah mendaftarkan anaknya menjadi peserta didik jenjang Taman Kanak-kanak di Ananda Mandiri dengan jumlah 250 orang periode Januari sampai dengan Juni 2022

Adapun alasan peneliti menentukan orang tua peserta didik kelompok besar Ananda Mandiri adalah sebagai berikut:

1. Jumlah Peserta didik Taman Kanak-kanak merupakan jumlah terbanyak dalam dibandingkan dengan jumlah tingkat kelompok bermain dan *day care*
2. Peserta didik TK diharapkan bisa memberikan umpan balik kepada orang tua sebagai pertimbangan dalam pengisian kuesioner, karena dianggap sudah bisa berpendapat dengan jelas

3.5.2 Sampel

Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2019). Rumus yang peneliti gunakan dalam menentukan ukuran sampel adalah rumus dari Taro Yamane dalam Dominikus Dolet Unaradjan, 2013 dengan tingkat presisi ditetapkan sebesar 5% sebagai berikut:

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

Keterangan :

n = Ukuran Sampel

N = Ukuran Populasi

e = Toleransi eror karena kekeliruan pengambilan sampel yang dapat diterima, peneliti menetapkan 5% = 0,05

Hasil kalkulasi jumlah sampel ialah sebagai berikut:

$$n = \frac{250}{250 (0,05)^2 + 1}$$

$$n = \frac{250}{2,5 + 1}$$

$$n = \frac{250}{3,5}$$

$$n = 71,4$$

$$n = 72 \text{ (dibulatkan)}$$

Maka jumlah sampel yang ditetapkan sejumlah 72 responden dikarenakan peneliti melakukan pembulatan ke atas.

3.5.3 Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *nonprobability sampling*, yaitu sebuah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang maupun kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau elemen populasi untuk diambil sebagai sampel (Sugiyono, 2018). Jenis *nonprobability sampling* ini

merupakan jenis *purposive sampling* yang bergantung pada pertimbangan tertentu pada teknik pengambilan sampelnya.

Adapun kriteria yang ditentukan adalah :

1. Orang tua peserta didik Lembaga Ananda Mandiri
2. Orang tua peserta didik yang anaknya masih aktif bersekolah di Lembaga Ananda Mandiri.
3. Orang tua peserta didik yang anaknya sudah menggunakan jasa Lembaga Ananda Mandiri minimal 3 bulan

3.6 Uji Instrumen Penelitian

3.6.1 Uji Validitas

Uji validitas dilakukan dalam memastikan sejauh mana kualitas suatu instrumen digunakan dalam mengukur konsep yang semestinya diukur (Sugiyono, 2012). Validitas mengindikasikan sejauh mana alat ukur itu mengukur apa yang hendak diukur. Dengan demikian peneliti akan mengukur kuesioner pada pengumpulan data penelitian, oleh karena itu kuesioner yang disusunnya mesti mengukur apa yang akan diukur (Situmorang & Lufti, 2014). Pengujian validitas dan reliabilitas instrumen diberikan pada 30 orang tua peserta didik Lembaga Ananda Mandiri di luar sampel.

Kriteria dalam menentukan validitas dari kuesioner adalah sebagai berikut:

1. Jika $r_{hitung} \geq r_{tabel}$, maka pernyataan tersebut dinyatakan valid.
2. Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka pernyataan tersebut dinyatakan tidak valid.

3.6.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas merupakan indeks yang mengindikasikan sejauh mana suatu instrumen dapat dipercaya atau diandalkan. Apabila suatu instrumen dipakai dua kali untuk mengukur gejala yang sama dan hasil pengukuran yang diperoleh relatif konsisten, maka indikator penelitian tersebut andal (Situmorang, 2017). Uji ini dilakukan setelah uji validitas dan yang diuji merupakan pertanyaan yang sudah valid.

Untuk menentukan reliabilitas suatu kuesioner, memerlukan bantuan program *software SPSS* dengan kriteria sebagai berikut:

1. Apabila $r_{\alpha} \geq r_{\text{tabel}}$ maka pertanyaan tersebut reliabel
2. Apabila $r_{\alpha} < r_{\text{tabel}}$ maka pertanyaan tersebut tidak reliabel

3.7 Rancangan Analisis Data dan Uji Hipotesis

3.7.1 Rancangan Analisis

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 bertujuan menguji variabel dependen dan variabel independen apakah memiliki distribusi normal atau tidak dalam model regresi Ghozali (2018). Rumus ini dipergunakan dalam melakukan uji normalitas ini adalah rumus Kolmogorov-Smirnov dengan ketentuan data terdistribusi dengan normal apabila signifikansi $> 0,5$ dan data tidak terdistribusi dengan normal, apabila signifikansi $< 0,05$.

3.7.1.1.2 Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan menguji apakah model regresi didapatkan adanya hubungan sebab akibat antar variabel independen (Ghozali, 2018). Model regresi yang baik nyatanya tidak terjadi antara hubungan hubungan sebab akibat antara variabel independen. Untuk menguji terdapat atau tidaknya multikolinearitas bisa dilihat dari faktor variansi inflasi (VIF) dan toleransi. Sebuah model regresi yang tidak terikat multikolinearitas adalah yang memiliki nilai VIF < 10 dan nilai toleransi $> 0,1$. Apabila nilai VIF > 10 dan nilai toleransi $< 0,1$, oleh karena itu terjadi gejala multikolinearitas.

3.7.1.1.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah terjadi ketidaksesuaian varians dari residual sebuah observasi ke observasi lain. Jika varians dari residual sebuah observasi ke observasi lain tetap, oleh karena itu disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Model yang baik merupakan model yang terdapat heteroskedastisitas. Untuk melakukan pengujian terdapat atau tidaknya heteroskedastisitas digunakan uji Glejser, meregresi nilai pasti terhadap variabel independen. Tidak terdapat heteroskedastisitas jika nilai signifikansinya $> 0,05$. Sebaliknya, terjadi heteroskedastisitas jika nilai signifikansinya (Ghozali, 2018).

3.7.2 Uji Hipotesis

3.7.2.1 Analisis Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi, (Sugiyono: 2015).

Menurut Ghozali (2011), statistik deskriptif memberikan gambaran atau deskripsi suatu data yang dilihat dari nilai rerata standar deviasi, maksimum, minimum, rentang. Analisis ini merupakan Teknik deskriptif dengan menyajikan data yang diperoleh tanpa bermaksud menguji hipotesis

3.7.2.2 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:

$$Y = a + bX + e$$

Y = Kepuasan Konsumen

a = Konstanta, yaitu nilai Y jika X=0

b = Koefisien regresi

X = Kualitas pelayanan

e = Eror

3.7.2.3 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 hitung < t tabel, artinya variabel Kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap variabel Kualitas pelayanan

3.7.2.4 Uji Koefisien Determinasi R²

Uji koefisien determinasi intinya 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 R² yang kecil berarti kemampuan variabel bebas dalam menjelaskan variabel terikat amat terbatas (Ghozali, 2018).