

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **3.1 Objek Penelitian**

Objek dalam penelitian ini adalah menganalisis hubungan kepuasan peserta *training* dengan loyalitas peserta training di lembaga pelatihan Manajemen Qolbu Training Center pondok Pesantren Daarut Tauhid Bandung. Yang menjadi variabel bebasnya (*Independent Varibel*) adalah tingkat kepuasan yang terdiri dari beberapa sub variabel yaitu sebagai berikut: *tangible*, *empathy*, *responsiveness*, *reability*, dan *assurance*. Sedangkan objek penelitian yang merupakan variabel terikatnya (*Dependen Variabel*) adalah tingkat loyalitas peserta pelatihan MQ.

#### **3.2 Metode Penelitian**

Dalam suatu Penelitian ilmiah diperlukan adanya metode penelitian, karena penelitian ilmiah merupakan suatu cara dan suatu proses pengkajian mengenai suatu kebenaran yang sedang diteliti. Untuk mencapai tujuan tersebut, maka diperlukan suatu metode penelitian yang tepat dan relevan, sesuai dengan masalah yang akan diteliti sehingga dapat dijadikan sebagai pedoman penyelidikan yang terarah dan dapat memberikan gambaran kepada para peneliti mengenai langkah-langkah yang perlu dilakukan dalam penelitian.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *deskriptif analitik*. Menurut Subana (2001:27), metode *deskriptif analitik* yaitu

Metode penelitian yang menuturkan, menafsirkan dan menganalisis data yang berkenaan dengan situasi yang terjadi dan dialami sekarang, sikap dan pandangan yang menggejala saat sekarang, hubungan antar variabel, pertentangan dua kondisi atau lebih, pengaruh terhadap suatu kondisi, perbedaan-perbedaan antar faktor dan lain-lain.

### 3.3 Populasi dan Sampel

#### 3.3.1 Populasi

menurut **Suharsimi Arikunto (1997:115)** populasi adalah keseluruhan objek penelitian, yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah peserta pelatihan MQ sejak tahun 2005 sampai dengan 2008 sebanyak 129 peserta/lembaga.

#### 3.3.2 Sampel

**Suharsimi Arikunto (1997:116)** mengemukakan bahwa sampel adalah sebagian atau wakil dari populasi yang akan diteliti. Langkah pertama dalam penentuan sampel adalah membuat batasan tentang ciri-ciri populasi. Dalam hal ini, penentuan teknik sampling yang tepat akan sangat menentukan bahwa sampel yang diambil benar-benar representatif.

Penggunaan sampel digunakan karena peneliti tidak mungkin meneliti semua populasi karena keterbatasan waktu, dana, dan tenaga. Hal tersebut senada dengan pendapat yang dikemukakan oleh Husen Umar (1997:49) bahwa:

Data yang dipakai dalam penelitian belum tentu merupakan keseluruhan dari suatu populasi hal ini patut dimengerti mengingat adanya beberapa kendala, seperti populasi yang tidak terdefinisikan, adanya kendala biaya waktu, tenaga serta masalah heterogenitas dari elemen populasi tersebut.

Adapun sampel yang akan diteliti adalah intansi/peserta pelatihan yang berdomisili dikota bandung saja yaitu sebanyak 33 peserta/intansi

### 3.4 Operasionalisasi Variabel

Operasionalisasi variabel berguna untuk memberikan pengertian yang benar tentang variabel yang terdapat dalam penelitian. Untuk menghindari terjadinya kesalah pahaman dalam memberikan dan mengartikan kalimat judul dan variabel-variabel penelitian, maka variabel-variabelnya akan dijabarkan sebagai berikut:

**Tabel 3.1**  
**Operasionalisasi Variabel**

Variabel	Konsep Teoritis	Konsep Empirik	Konsep Analitik	Skala
kepuasan (X)	Rasa lega atau senang karena harapan terpenuhi atau hasrat tentang sesuatu terpenuhi. Terdiri dari lima dimensi kualitas pelayanan yang meliputi :	Besarnya skor kualitas pelayanan yang dirasakan meliputi : <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Tangible</li> <li>▪ Empathy</li> <li>▪ Realibility</li> <li>▪ Responsivenes</li> <li>▪ Assurance</li> </ul>	Data diperoleh dari penilaian peserta pelatihan tentang:	Ordinal
	<i>Tangible</i> Fasilitas fisik yang disediakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan	Dilihat dari jumlah nilai <i>tangiabel</i> , meliputi kelengkapan fasilitas seperti ruang belajar, ruang tidur, ruang makan, wahana out bond, tempat parkir, sond system, fasilitas pendukung	Tingkat kelengkapan fasilitas fisik yang dirasakan konsumen	Ordinal
	<i>Empathy</i> Kemudahan dalam mendapatkan pelayanan, keramahan komunikasi dan kemampuan memahami kebutuhan konsumen	Dilihat dari jumlah nilai <i>empathy</i> , meliputi sikap pihak lembaga baik itu faslitator, logistitik, karyawan terhadap konsumen/peserta training	Tingkat kemudahan dalam pelayanan lembaga kepada konsumen yang dirasakan konsumen	Ordinal
	<i>Reliability</i> Keandalan pelayanan yang diberikan lembaga, jasa yang diberikan sesuai dengan standar umum	Dilihat dari jumlah nilai <i>Reability</i> , meliputi kemampuan lembaga dalam memberikan pelatihan maupun menyelesaikan masalah terhadap konsumen	Tingkat kesesuaian pelaksanaan pelayanan training yang dirasakan peserta/konsumen	Ordinal
	<i>Responsiveness</i> Kecepatan tanggapan dari pemberi jasa dalam memberikan jasa	Dilihat dari jumlah nilai <i>Responsiveness</i> , meliputi pelayanan kecepatan tanggapan lembaga pelatihan ketika sedang dilaksanakan	Tingkat kecepatan tanggapan dari lembaga dalam memberikan pelayanan yang dirasakan konsumen	Ordinal

Variabel	Konsep Teoritis	Konsep Empirik	Konsep Analitik	Skala
		training		
	<i>Assurance</i> Adanya jaminan jasa yang diberikan, memberikan jaminan keamanan, kemampuan sumber daya dalam memberikan pelayanannya	Dilihat dari jumlah nilai <i>Assurance</i> meliputi pemberian jaminan dari lembaga terhadap konsumen	Tingkat jaminan keamanan, kemampuan sumber daya perusahaan dalam memberikan pelayanan yang dirasakan konsumen	Ordinal
Loyalitas (Y)	Pembelian ulang penolakan, terhadap pesaing, kekebalan konsumen terhadap daya saing membeli diluar lini produk/jasa	Dilihat dari sikap konsumen untuk kembali memakai jasa pelatihan, dan tidak terpengaruh pada jasa pelatihan yang lain	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Pembelian ulang terhadap jasa pealtihan</li> <li>▪ Penolakan yang dilakukan peserta terhadap lembaga pelatihan yang lain</li> <li>▪ Ikut mempromosikan pelatihan lembaga melalui mulut kemulut kepada orang</li> </ul>	ordinal

### 3.5 Instrumen

Dalam penelitian ini akan mengukur kepuasan dan loyalitas peserta pelatihan DTTC, oleh karena itu responden diminta untuk mengisi angket yang merupakan sikap Pengukuran kepuasan konsumen, untuk mengukurnya kepuasan konsumen dapat dilakukan secara langsung dengan pertanyaan seperti ungkapan seberapa puas saudara terhadap pelatihan lembaga pelatihan X pada skala berikut: sangat tidak puas, tidak puas, netral, puas, sangat puas". (*Directly Dissatisfaction*) Fandy Tjiptono (1998:35). Untuk lebih jelasnya instrument angket yang disusun dalam bentuk skala *likert*, yang terdiri dari 23 pernyataan. Setiap soal bobotnya 1-5 seperti berikut:

Alternatif Jawaban	Skor
Sangat Tidak Puas	1
Tidak Puas	2
Netral	3
Puas	4
Sangat Puas	5

Dalam instrumen angket, kepuasan dinilai atas lima dimensi kepuasan yaitu: *Tangible*, *Emphaty*, *Responsivness*, *Reliabilly*, dan *Assurance*, kemudian untuk mengukur loyalitas peserta pelatihan DTTC juga menggunakan instrument angket yang disusun dalam bentuk skala *likert*, yang terdiri dari 4 pernyataan. Setiap soal bobotnya 1-5.

untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut:

variabel	No item	jumlah
Kepuasan:		
a. Tangiable	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7	23
b. Emphaty	8, 9, 10	
c. Responsivness	11, 12, 13	
d. Reliabilly	14, 15, 16, 17, 18	
d. Assurance	19, 20, 21, 22, 23	
loyalitas	24, 25, 26, 27	4
Total		27

### 3.6 Teknik Pengumpulan Data

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode Survey Deskriptif, sedangkan data yang diperlukan adalah data primer, yaitu data yang diperoleh secara langsung dari para responden dengan:

1. Kuesioner/angket, yaitu berupa daftar pernyataan untuk menggali informasi dari peserta pelatihan yang menjadi sampel penelitian
2. Studi Dokumentasi, dilakukan untuk mencari data yang berkaitan dengan variabel-variabel yang diteliti baik berupa catatan, laporan, dan dokumen yang dimiliki lembaga pelatihan.

Adapun pengumpulan data dengan menggunakan angket dari data ordinal, peneliti menggunakan skala pengukuran *Semantic Defferensial Scale*

atau skala perbedaan semantik yang berisikan serangkaian karakteristik bipolar (2 kutub). Pada skala ini, responden diminta untuk menjawab atau memberikan penilaian terhadap suatu konsep atau objek tertentu, dengan skor tertinggi adalah 5 dan skor terendah adalah 1. Skala semantik digunakan untuk mengukur variabel kepuasan peserta pelatihan DTTC yang menggunakan data ordinal

### 3.7 Validitas dan Reliabilitas

#### 3.7.1 Uji Validitas

Suatu instrumen yang valid atau sahih berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data itu valid. “Valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur” (Sugiyono, 2003:109). Pengujian validitas tiap butir digunakan analisis item yaitu mengkorelasikan skor tiap butir dengan skor total yang merupakan jumlah tiap skor butir. Untuk mencari nilai validitas dari sebuah item, kita mengkorelasikan skor item dengan total item-item tersebut. Jika koefisien korelasinya sama atau diatas  $r = 0.3$  maka item tersebut dinyatakan tidak valid.

Pengujian validitas instrument adalah dengan menggunakan teknik korelasi *product moment* dengan rumus sebagai berikut :

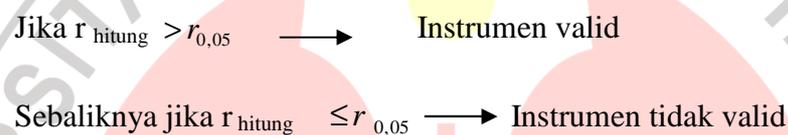
$$r = \frac{N(\sum XY) - (\sum X \sum Y)}{\sqrt{\{N\sum X^2 - (\sum X)^2\} \{N\sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

(Sambas Ali, 2007:34)

Dimana :

- R = Koefisien butir validitas yang dianalisis  
 N = Banyaknya responden  
 X = Skor responden untuk item pernyataan  
 Y = Skor total responden untuk keseluruhan item

Dengan menggunakan taraf signifikan  $\alpha = 0,05$  koefisien korelasi yang diperoleh dari hasil perhitungan diperbandingkan dengan nilai dari tabel korelasi nilai r dengan derajat kebebasan  $(n-2)$ , dimana n menyatakan jumlah baris atau banyaknya responden.



### 3.7.2 Uji Reliabilitas

“Reliabel adalah instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek sama, akan menghasilkan data yang sama” (Sugiyono, 2003:110). Pengujian reliabilitas kuesioner dilakukan dengan teknik belah awal-akhir yaitu membelah butir-butir instrumen atas belahan awal-akhir. Yang dimaksud dengan belahan pertama adalah skor butir dari butir nomor 1 sampai dengan nomor ke...n dan belahan kedua skor-skor butir setengah nomor terakhir.

Setelah skor belahan pertama dikorelasikan dengan skor belahan kedua, lalu reliabilitas instrumen dihitung dengan rumus *Spearman-Brown* sebagai berikut :

$$r = \frac{N(\sum XY) - (\sum X \sum Y)}{\sqrt{\{N \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{N \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}} \quad (\text{Husein Umar, 2002:121})$$

Dimana :

- $r_{xy}$  = Koefisien korelasi antara variabel X dan variabel Y, dua variabel yang dikorelasikan
- $n$  = ukuran sampel
- X dan Y = Variabel yang diamati

Selanjutnya kita dapat menghitung nilai reliabilitas instrument sebagai berikut :

$$r_{.tot} = \frac{2(r_{.tt})}{1 + r_{.tt}} \quad (\text{Husein Umar, 2002:121})$$

Dimana :  $r$  = koefisien korelasi.

### 3.8 Teknik Analisa Data

Alat penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah angket. Angket disusun oleh penulis dengan berdasarkan variabel yang ada dalam penelitian yaitu angket untuk mengungkapkan data mengenai kepuasan dan loyalitas peserta pelatihan DTTC (Daarut Tauhid Training Center) .

Data yang diperoleh dari penelitian ini adalah data ordinal untuk variabel X dan Y. Dalam penelitian kuantitatif, analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden terkumpul. Kegiatan analisis data dalam penelitian ini adalah :

#### 1. Menyusun data

Kegiatan ini dilakukan untuk mengecek kelengkapan identitas responden, kelengkapan data serta isian data yang sesuai dengan tujuan penelitian

#### 2. Tabulasi data

Tabulasi data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah :

- a. Memberi skor pada setiap item.
  - b. Menjumlahkan skor pada setiap item.
  - c. Menyusun ranking skor pada setiap variabel penelitian.
3. Menganalisis data yaitu proses pengolahan data dengan menggunakan rumus-rumus statistik, menginterpretasikan data agar diperoleh suatu kesimpulan.

### 3.9 Menguji Hipotesis

#### Teknik Analisis Korelasi Kendall Tau

Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini berskala ordinal semua, maka teknik analisis data yang digunakan adalah statistik non parametrik dengan teknik korelasi Kendall Tau. Korelasi Kendall Tau digunakan untuk mencari hubungan dan menguji hipotesis antara dua variabel atau lebih, bila datanya berbentuk ordinal. Rumus dasar yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$\tau = \frac{S}{\sqrt{\left(\frac{1}{2}N(N-1) - \frac{1}{2}\sum_x t(t-1)\right)\left(\frac{1}{2}N(N-1) - \frac{1}{2}\sum_y t(t-1)\right)}}$$

(Muhidin, 2007:118)

Dimana :

- $\tau$  = koefisien korelasi Kendall tau
- $N$  = jumlah anggota sampel
- $t$  = banyaknya skor berperingkat sama pada setiap group
- $S$  = jumlah skor

Dengan bantuan program SPSS 12.0 *for window*, maka perhitungan korelasi Kendall tidak dilakukan melalui rumus baku, melainkan melalui langkah teknis (Muhidin, 2007:121) sebagai berikut:

1. Siapkan lembar kerja SPSS
2. Buat nama variabel kemudian isikan skor data masing-masing variabel
3. Klik menu Correlate, kemudian klik Bivariat
4. Check list Correlation Coefficient Kendall's tau\_b, pada kotak dialog diatas
5. Klik variabel yang dikorelasikan, kemudian klik OK

### 3.10 Tingkat Keeratan Hubungan

Untuk dapat mengetahui kuat lemahnya tingkat atau derajat keeratan hubungan antara variabel X dan Y, secara sederhana dapat diterangkan berdasarkan tabel nilai koefisien korelasi dari *Guilford Emperical Rules* berikut :

**Tabel 3.2**  
**Tingkat Keeratan Hubungan Variabel X dan Y**

Nilai Korelasi	Keterangan
0.00 - < 0.20	Hubungan sangat lemah
$\geq 0.20$ - < 0.40	Hubungan rendah
$\geq 0.40$ - < 0.70	Hubungan sedang/cukup
$\geq 0.70$ - < 0.90	Hubungan kuat/tinggi
$\geq 0.90$ - $\leq 1.00$	Hubungan sangat kuat/tinggi

(Sumber : Sambas Ali M, 2007:128)

### 3.11 Kriteria Penerimaan Atau Penolakan Hipotesis

Untuk mengetahui diterima atau ditolaknya hipotesis dapat dilihat dari nilai probabilitas, yaitu jika:

$P > 0,05$        $\longrightarrow$        $H_0$  diterima,  $H_a$  ditolak

$P < 0,05$        $\longrightarrow$        $H_a$  ditolak,  $H_0$  diterima

**Kriteria signifikan uji kendall tau adalah:**

Jika  $\pi_{hitung} \geq \pi_{tabel}$        $\longrightarrow$       signifikan

Sebaliknya jika  $\pi_{\text{hitung}} \leq \pi_{\text{tabel}} \longrightarrow$  tidak signifikan

