

BAB III

METODA PENELITIAN

3.1 Metoda Penelitian

Metode penelitian diartikan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu (Sugiyono, 2018:2). Strategi penelitian ini yaitu menggunakan strategi penelitian asosiatif. Strategi penelitian asosiatif adalah penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh atau pun juga hubungan antara dua variable atau lebih. Dalam hal ini menjelaskan hubungan sebab akibat, yaitu adanya variable independen (Kualitas Jasa, Kepercayaan dan Citra Sekolah), dan variable dependen (Kepuasan).

3.2 Populasi dan Sampel

3.2.1 Populasi Penelitian

Menurut Sugiyono (2018 : 80) Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Sesuai dengan penelitian yang akan diteliti yaitu Kualitas jasa, Kepercayaan dan Citra Sekolah terhadap Kepuasan. Maka yang akan menjadi populasi dalam penelitian ini adalah Orang Tua Siswa-siswi kelas 1 Tahun Ajaran 2021 dengan jumlah 57 siswa dan kelas 2 Tahun Ajaran 2020 dengan jumlah 56 siswa Sekolah Dasar Sunnah Nabawi *Islamic School*.

3.2.2 Sampel Penelitian

Sampel merupakan wakil atau bagian dari anggota populasi yang memiliki sifat dan karakteristik tertentu yang kemudian diambil menurut prosedur tertentu agar dapat mewakili populasinya. Menurut Sugiyono (2017:137) sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh suatu populasi.

Pengambilan sampel dari populasi dilakukan dengan metode non *probability sampling*. Menurut Sugiyono (2017:84) non probability sampling adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang/kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Untuk menentukan jumlah sampel yang akan diambil datanya, peneliti menggunakan teknik sampling jenuh. Menurut Sugiyono (2017:124) sampling jenuh merupakan sebuah teknik pengambilan atau pengumpulan sampel pada suatu populasi, bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel dalam penelitian.

Sampel dalam penelitian ini sebanyak 76 orang, hal ini berdasarkan penggunaan teknik sampling jenuh dimana populasi pada penelitian ini sebanyak 76 orang.

3.3 Data dan Metode Pengumpulan Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Menurut Sugiyono (2019:194) data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Teknik pengumpulan data primer yang diperoleh secara langsung melalui pengisian kuesioner oleh orang tua siswa Sekolah Dasar Nabawi *Islamic School*.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode survei, dimana penulis membagikan kuesioner untuk pengumpulan data. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pendekatan kuantitatif. Menurut Sugiyono (2019:17) penelitian kuantitatif diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif / statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Menurut Sugiyono (2018:60) analisis data merupakan proses untuk mengelompokkan pengurutan data kedalam ketentuan-ketentuan yang ada untuk memperoleh hasil sesuai dengan data yang telah didapatkan. Kemudian ada dua cara dalam pengolahan data dalam penelitian ini yaitu secara manual dan dengan program komputer, sebagai berikut:

- Pengolahan data dengan manual

Menurut Sugiyono (2018:134) skala *likert* digunakan untuk mengukur skala sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.

Pemberian Skor Pada Jawaban Kuesioner

Pernyataan	Skor
Sangat Setuju(SS)	4
Setuju (S)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber : Sugiyono (2018:134)

Kemudian nilai-nilai dari hasil jawaban diproses dan diolah untuk digunakan sebagai alat ukur variabel yang diteliti dengan menggunakan perhitungan statistik disajikan dalam bentuk tabel dan di analisis. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan perhitungan statistik inferensial atau menganalisis data sampel dan hasilnya diberlakukan untuk populasi yang jelas.

3.4 Operasional Variabel

Menurut Ghozali (2018:38) menjelaskan bahwa operasional variabel adalah suatu atribut atau sifat yang dinilai dari seseorang serta menyusun kegiatan yang mempunyai variasi tertentu melalui metode yang ditetapkan oleh peneliti untuk mempelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Selain itu, untuk menentukan skala pengukuran dari masing-masing variabel sehingga pengujian hipotesis dengan menggunakan alat bantu statistika dapat dilakukan dengan benar.

- **Variabel Bebas**

Variabel *Independent* sering disebut sebagai variable stimulus. Variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab

perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat) (Sugiyono 2011:61). Adapun dalam penelitian ini variable bebasnya adalah Kualitas jasa, kepercayaan dan citra.

- **Variabel Terikat**

Variabel terikat sering disebut dengan variable output, konsekuen. Variabel terikat adalah Variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas (Sugiyono, 2011:61) atau biasa dikatakan sebagai variabel yang dipengaruhi. Adapun dalam penelitian ini variable terikatnya adalah loyalitas pelanggan.

Operasionalisasi dapat diartikan sebagai semua alat yang digunakan untuk mengumpulkan, memeriksa, menyelidiki suatu masalah, atau mengumpulkan, mengolah, menganalisa dan menyajikan data-data secara sistematis serta objektif dengan tujuan memecahkan suatu persoalan atau menguji suatu hipotesis. Jadi semua alat yang bisa mendukung suatu penelitian bisa disebut instrumen penelitian. Instrumen penelitian digunakan untuk mengukur nilai variabel yang diteliti. Penyusunan instrumen penelitian ini berkaitan dengan variabel yang digunakan dalam skripsi ini yaitu Kualitas jasa (X1), Kepercayaan (X2), Citra (X3) dan Kepuasan (Y). Uraian mengenai instrumen penelitian ini dapat diuraikan pada tabel dibawah ini.

Tabel 3.1
Operasionalisasi Variabel Kualitas Jasa

VARIABEL	DIMENSI	INDIKATOR	NO. ITEM
Kualitas Jasa (X ₁)	Bukti Fisik	Lokasi	1
		Desain Interior & Exterior	2
		Fasilitas Kenyamanan & kebersihan	3

	Kehandalan	Kehandalan karyawan/guru dalam melayani orangtua murid	4
		Kemudahan pendaftaran	5
	Daya Tanggap	Respon karyawan/guru dalam melayani	6
		Kecepatan karyawan/guru dalam melayani keluhan orangtua murid	7
		Kecepatan dalam memberikan informasi	8
	Jaminan	Tanggung jawab untuk keamanan	9
		Kejujuran dari karyawan/guru	10
	Empati	Keramahan dan kesopanan karyawan/guru dalam memberikan pelayanan kepada orangtua murid	11
Kesediaan untuk mendengarkan kritik		12	

Tabel 3.2
Operasionalisasi Variabel Kepercayaan

VARIABEL	DIMENSI	INDIKATOR	NO. ITEM
Kepercayaan (X ₂)	Keyakinan	Keyakinan konsumen pada tanggung jawab perusahaan	13
	Kemampuan	Kemampuan perusahaan memenuhi harapan	14

		Kemampuan perusahaan memberikan pelayanan	15
	Kejujuran	Kejujuran perusahaan dalam bertransaksi	16

Tabel 3.3
Operasionalisasi Variabel Citra

VARIABEL	DIMENSI	INDIKATOR	NO. ITEM
Citra (X ₃)	Reputation	Kinerja keamanan Disediakan nya Parkiran	17
	Value	Sikap Manajemen Peduli Terhadap Keinginan Pelanggan	18

Tabel 3.4
Operasionalisasi Variabel Kepuasan

VARIABEL	DIMENSI	INDIKATOR	NO. ITEM
Kepuasan (Y)	<i>Repurchase</i>	Keinginan untuk berkunjung kembali	19
	Menciptakan <i>Word-of-Mouth-</i>	Memberikan informasi kepada orang lain	20

Sumber: Sugiyono, 2018

3.5 Metode Analisis Data

3.5.1. Metode Pengolahan Data

Pengolahan data dengan program komputer. Setelah data tersebut dikumpulkan, kemudian data tersebut dianalisis dengan menggunakan teknik pengolahan data. Analisis data yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini bertujuan untuk menjawab pertanyaan yang tercantum dalam identifikasi masalah.

Pengolahan data dengan program komputer. Setelah data tersebut dikumpulkan, kemudian data tersebut dianalisis dengan menggunakan teknik pengolahan data. Analisis data yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini bertujuan untuk menjawab pertanyaan yang tercantum dalam identifikasi masalah. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan program *software* IBM SPSS *Statistics* versi 26.

3.5.2 Deskripsi Data Penelitian

Menurut Sugiyono (2018 : 147) 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.

3.5.3 Uji Kualitas Data

3.5.3.1 Uji Validitas

Uji Validitas dilakukan untuk memastikan seberapa baik suatu instrumen digunakan untuk mengukur konsep yang seharusnya diukur. Menurut Ghozali (2018:52) mengemukakan bahwa valid berarti alat ukur yang digunakan mendapat data (mengukur) itu valid. Validitas alat ukur diuji dengan menghitung korelasi antara nilai yang diperoleh dari setiap butir pernyataan dengan keseluruhan yang diperoleh pada alat ukur tersebut.

3.5.3.2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dimaksudkan untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten atau stabil dari waktu ke waktu apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukur yang sama pula, kualitas data yang diperoleh dari penggunaan instrumen penelitian dapat dievaluasi dengan menggunakan uji reliabilitas dan validitas. Menurut Ghozali (2018:45) menyatakan bahwa instrumen penelitian dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach Alpha* sebesar 0,6 atau lebih. Dalam penelitian ini memilih 0,6 sebagai koefisien reliabilitas. Adapun kriteria dari pengujian reliabilitas adalah:

1. Jika nilai koefisien reliabilitas $> 0,6$ maka instrumen memiliki reliabilitas yang baik atau dengan kata lain instrumen adalah reliabel atau terpercaya.
2. Jika nilai koefisien reliabilitas $< 0,6$ maka instrumen yang diuji tersebut adalah tidak reliabel.

3.5.4 Uji Hipotesis

3.5.4.1. Uji hipotesis secara parsial (Uji T)

- a. Hubungan antara X_1 dengan Y

$H_0 : \rho_1 > 0$ (secara parsial tidak terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara kualitas jasa dengan kepuasan).

$H_a : \rho_1 \leq 0$ (secara parsial terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara kualitas jasa dengan kepuasan).

- b. Hubungan antara X_2 dengan Y

$H_0 : \rho_2 > 0$ (secara parsial tidak terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara kepercayaan dengan kepuasan).

$H_a : \rho_2 \leq 0$ (secara parsial terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara kepercayaan dengan kepuasan).

- c. Hubungan antara X_3 dengan Y

Ho : $\rho_3 > 0$ (secara parsial tidak terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara citra dengan kepuasan).

Ha : $\rho_3 \leq 0$ (secara parsial terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara citra dengan kepuasan).

Untuk menguji hubungan antara variabel bebas pada variabel terikat secara parsial, dilihat dari nilai *Significance* dibandingkan dengan α ($5\% = 0,05$)

Ho ditolak, jika *Significance* $< 0,05$ dan

Ho diterima, jika *Significance* $\geq 0,05$

3.5.4.2. Uji hipotesis secara simultan (Uji F)

Ho : $\rho_1, \rho_2, \rho_3 > 0$ (secara serentak (simultan) tidak terdapat hubungan antara positif yang signifikan kualitas jasa, kepercayaan dan citra dengan kepuasan dalam memilih sekolah dasar sunnah nabawi *islamic school* di rawamangun).

Ha : $\rho_1, \rho_2, \rho_3 \leq 0$ (secara serentak (simultan) terdapat hubungan antara positif yang signifikan kualitas jasa, kepercayaan dan citra dengan kepuasan dalam memilih sekolah dasar sunnah nabawi *islamic school* di rawamangun).

Adapun untuk menguji hubungan antara variabel bebas terhadap variabel terikat secara simultan (bersama-sama), digunakan nilai *Significance F* dibandingkan dengan α ($5\% = 0,05$).

Ho ditolak, jika *Significance F* $< 0,05$ dan

Ho diterima, jika *Significance F* $\geq 0,05$

3.5.4.3. Analisis Koefisien Determinasi (R^2)

Sugiyono (2015:38) mengemukakan bahwa analisa koefisien determinasi digunakan untuk melihat kontribusi yang diberikan variabel independen terhadap variabel dependen baik secara parsial maupun secara

simultan, rumus koefisien determinasi baik secara parsial maupun simultan dapat dituliskan sebagai berikut:

$$KD = r^2 \times 100\%$$

Keterangan :

KD = Koefisien determinasi

R^2 = Koefisien korelas $KD = r^2 \times 100\%$