

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **3.1 Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di MAN Gondanglegi, yang terletak didesa Putat Lor Kecamatan Gondanglegi Kabupaten Malang. Lokasi sekolah tersebut sangat strategis karena berada di daerah jalur transportasi umum dan jalur wisata, tepatnya pada jalur Malang-Gondanglegi. Meskipun berada dekat dengan jalur transportasi tetapi tidak mengganggu proses belajar mengajar, karena letak posisi gedung madrasah masih sedikit masuk dari jalur jalan raya tersebut.

Pemilihan MAN Gondanglegi Malang sebagai objek penelitian didasarkan bahwa MAN Gondanglegi Malang merupakan Madrasah yang saat ini mengalami kesenjangan dalam kualitas pelayanannya, kesenjangan tersebut adalah kurang puasnya para pelanggan dengan pelayanan yang ada meliputi produk, pelayanan, *people*, dan citra.

#### **3.2 Jenis dan Pendekatan Penelitian**

Penelitian ini merupakan jenis penelitian eksploratory research atau penelitian penjelasan yang bertujuan untuk mengidentifikasi pengaruh variable nilai pelanggan, dimana menurut sugiyono (2005:10), tingkat eksplanasi atau tingkat penjelasan yaitu penelitian yang bermaksud menjelaskan kedudukan variabel-variabel yang diteliti serta hubungan antara satu variabel dengan variabel yang lain.

Dalam operasionalnya penelitian ini menggunakan metode penelitian survei yaitu penelitian yang mengambil sampel dari satu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data yang pokok (Singarimbus, 1995:3)

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kauntitatif, yaitu penelitian yang prosesnya berawal pada pengujian teori-teori melalui pengukuran variable-variabel penelitian dengan angka dan melakukan analisa data dengan prosedur statistic (Indriantoro, 1999:12)

### 3.3 Populasi dan Sampel

Populasi adalah sekelompok orang, kejadian atau segala sesuatu yang mempunyai karakteristik tertentu. Anggota populasi disebut dengan elemen populasi(population elemen). Masalah populasi timbul terutama pada penelitian opini yang menggunakan survey sebagai teknik pengumpulan data (Indriantoro, 1999:115)

Sedangkan sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Untuk sampel dalam penelitian ini adalah sebagian siswa-siswi MAN Gondanglegi angkatan 2011-2012 yang sedang menempuh studi di MAN Gondanglegi, yang diambil dari hal tersebut didasarkan pada angkatan 2011-2012 yang masih aktif dalam proses belajar dan sudah mengetahui kondisi tentang objek penelitian.

Penelitian ini populasinya bersifat *homogeny* yaitu siswa kelas 1 dan 2 sehingga kelas 3 tidak masuk dalam populasi dikarenakan sudah tidak mengikuti

proses belajar, maka penelitian ini menggunakan penelitian sampel. Menentukan besarnya sampel menggunakan rumus Slovin (dalam Umar, 2003:120).

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

Di mana:

1= konstanta

n= ukuran sampel

N= ukuran populasi

e= kelonggaran ketidakteelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang dapat ditolelir.

Diketahui:

1 = konstanta

n = ukuran sampel

N = 473

e = 10%

$$n = \frac{473}{1+473(0,1)^2} = \frac{473}{1+4,73} = \frac{473}{5,73} = 82,54$$

Metode pengambilan sampel menggunakan metode sampel acak sederhana, yaitu metode pengambilan sampel yang memberikan kesempatan yang sama yang bersifat tidak terbatas pada setiap elemen populasi untuk dipilih sebagai sampel, (Indriantoro,2002:124). Maka dari hasil rumus Slovin diperoleh hasil 82,54 atau 83 responden

### 3.4 Data dan Sumber Data

Sumber data penelitian adalah subjek dimana didapatkan dalam hal ini data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder.

#### a. Data Primer

Menurut Indriantoro (1999:146). Data primer merupakan sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli (tidak melalui media perantara). Dalam penelitian ini data primer menggunakan kuesioner, sumber data yang diperoleh dan responden yaitu orang yang merespon atau menjawab pertanyaan-pertanyaan peneliti. Responden dalam penelitian ini diambil dari sebagian siswa-siswi yang masih menempuh studi di MAN Gondanglegi.

#### b. Data Sekunder

Menurut Indriantoro (1999:147). Data sekunder adalah penelitian arsip yang memuat kejadian masa lalu. Pengumpulan data sekunder relative cepat dan lebih murah dibandingkan dengan data primer. Untuk data sekunder penelitian ini didapatkan langsung dari lembaga MAN Gondanglegi, yaitu berupa dokumen daftar siswa-siswi dan berbagai macam buku yang relevan.

### 3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dengan metode:

#### a. Kuesioner

Menurut Burhan (2001:130) metode kuesioner berbentuk rangkaian atau kumpulan pertanyaan yang disusun secara sistematis dalam sebuah daftar pertanyaan, kemudian dikirim kembali atau dikembalikan ke petugas atau peneliti, Dalam

penelitian ini kuesioner akan diberikan kepada siswa-siswi yang masih melakukan studi di MAN Gondanglegi.

#### b. Wawancara

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil Sugiyono (2011:137). Dalam penelitian ini wawancara dilakukan kepada responden dengan peneliti secara langsung.

### 3.6 Definisi Operasional Variabel

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini ada dua variable yaitu variable bebas dan variable terikat.

#### 1. Variabel Bebas

Menurut Sugiyono (2011:39) variable bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat).

Nilai pelanggan (X) yaitu nilai-nilai yang diterima oleh pelanggan yang dilihat dari semua aspek-aspek nilai organisasi yang melekat pada produk dan atau jasa yang diberikan kepada pelanggan, terdiri atas:

- a. Produk (X1) yaitu produk sebagai sesuatu yang dapat ditawarkan ke pasar untuk mendapatkan perhatian seperti bentuk fisik yang mencakup, rancangan, keistimewaan dan karakteristik.

- b. Pelayanan (X2) mengacu seberapa baik jasa yang diserahkan kepada pelanggan dimana mencakup kecepatan, ketepatan, kesopanan, kinerja selama proses pelayanan.
- c. *People* (X3) dalam hal ini perusahaan bisa mendapatkan keunggulan bersaing yang kuat dengan mempekerjakan dan melatih orang-orang yang lebih baik dari pada pesaing mereka, dimana mencakup sikap kemampuan, responsif, keramahan dan komunikatif.
- d. Citra (X4) yaitu mencakup simbol, media, suasana dan lain-lain.

## 2. Variabel terikat

Variable terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas (Sugiyono, 2011:39). Variable terikat dalam penelitian ini adalah Kepuasan pelanggan (Y) yaitu perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja produk yang diterima dengan kinerja yang diharapkan

Tabel 3.1  
Definisi Operasional Variabel

Konsep	Variabel	Indikator
Nilai Pelanggan (X)	Produk (X1)  Pelayanan (X2)  People (X3)  Citra (X4)	Bangunan bagus (XI.1) Desain bangunan(XI.2) Rancangan (XI.3) Kecepatan (X2.1) Kemudahan (X2.2) Kinerja (X2.3) Kesopanan (X2.4) Kemampuan (X3.1) Cepat tanggap (X3.2) Komunikasi (X3.3) Lambang atau Logo (X4.1) Media (X4.2) Atmosfer (X4.3)
Kepuasan pelanggan (Y)	kepuasan pelanggan	Puas terhadap produk (Y1.1) Puas terhadap pelayanan (Y1.2) Puas terhadap <i>people</i> (Y1.3) Puas terhadap citra (Y1.4)

Sumber : kotler dalam Arief

### 3.7 Skala Pengukuran

Selanjutnya agar jawaban responden dapat diukur, maka jawaban responden diberi skor dengan menggunakan skala interval, dimana metode pengukuran yang

digunakan adalah skala likert yang merupakan metode untuk mengukur sikap dari konsumen dengan menyatakan setuju atau tidak setuju terhadap subyek, obyek atau kejadian tersebut, dalam hal ini skala yang digunakan adalah 1-5 dengan keterangan sebagai berikut.

Table 3.2  
Skala Pengukuran

No	Keterangan	Uraian	Nilai
1	SS	Sangat Setuju	5
2	S	Setuju	4
3	N	Netral	3
4	TS	Tidak Setuju	2
5	STS	Sangat Tdak Setuju	1

Sumber: (Sugiyono, 2011:94)

### 3.8 Pengujian Instrumen

Untuk menentukan keshahihan dan keandalan instrumen penelitian, maka peneliti akan melakukan uji validitas dan reliabilitas. Sedangkan untuk menemukan adanya pengaruh antara variable X dan Y, maka akan diadakan uji Regresi linear berganda, selanjutnya secara jelas akan diuraikan sebagai berikut.

#### 3.8.1 Uji Validitas

Menurut Santoso (2005:247) validitas ukuran yang menunjukkan sejauh mana instrument pengukur apa yang ingin diukur. Pengujian dilakukan dengan teknik analisis korelasi produk moment (untuk uji validitas) dengan rumus sebagai berikut:

$$r: n \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[n \sum x - (\sum x)][n \sum y - (\sum y)]}}$$

Keterangan:

n: Banyaknya Pasangan Data

x: Nilai Pelanggan

y: Kepuasan Siswa-siswi

$\Sigma$ : Jumlah

Menurut Suliyanto (2005:42) keputusan pada sebuah butir pertanyaan dapat dianggap valid, dapat diketahui dengan cara sebagai berikut:

- Jika koefisien korelasi product momen melebihi 0,3
- Jika koefisien korelasi product momen >r-tabel, dan n=jumlah sampel
- Nilai Sig. lebih besar atau sama dengan alfa

### 3.8.2 Uji Reliabilitas

Menurut Santosa (2005:251), reliabilitas adalah ukuran yang menunjukkan kestabilan dalam mengukur. Teknik untuk mengukur realibilitas instrument dengan menggunakan skala likert dapat menggunakan rumus koefisien reliabilitas Alpha, sebagai berikut:

$$r_1 = \left[ \frac{k}{(k-1)} \right] \left[ 1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_b^2} \right]$$

Keterangan :

$r_1$  = Realibilitas instrument

$K$  = Banyaknya butir pertanyaan atau banyaknya soal

$\sum \sigma b^2$  = Jumlah varians butir

$\sigma^2$  = Varians total

Pada program SPSS metode ini dilakukan dengan metode *Cronbach Alpha*, dimana suatu kuesioner dikatakan Reliabel jika nilai Cronbach Alpha lebih besar dari 0,06.

### 3. 9. Metode Analisis data

#### 3.9.1 Uji Asumsi Klasik

Untuk mendapatkan nilai pemeriksa yang tidak bias dan efisien dari suatu persamaan regresi linier berganda dengan metode kuadran terkecil, perlu diadakan pengujian dengan jalan memenuhi persyaratan asumsi klasik yang meliputi:

##### 1. Uji Multikolineritas

Menurut Santoso (2005:238) uji multikolineritas yaitu bentuk pengujian untuk asumsi dalam analisis regresi berganda. Bertujuan untuk menguji apakah pada model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara peubah bebas. Untuk mendeteksi adanya multikolineritas maka dapat dilihat dari nilai VIF (Variance Inflation Factor) adapun pedoman model yang bebas multikolineritas yaitu memiliki nilai  $VIF \leq 4$  atau

5

##### 2. Uji Normalitas

Salah satu cara untuk mengetahui kenormalan data dalam penelitian adalah dengan uji *kolmogorov-smirnov* atau disebut dengan uji K-S yang tersedia dalam program SPSS. Uji ini berfungsi untuk mengetahui signifikansi data yang terdistribusi normal, dengan pedoman pengambilan keputusan (Sulhan 2011:24)

### 3. Uji Heteroskedastisitas

Uji asumsi ini bertujuan untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual antara satu pengamatan dengan pengamatan yang lain . Jika varians dari residual antara satu pengamatan dengan pengamatan yang lain berbeda disebut heteroskedastisitas, sedangkan model yang baik adalah tidak terjadi heteroskedastisitas.

Heteroskedastisitas diuji dengan menggunakan uji koefisien korelasi *Rank Spearman* yaitu mengkorelasikan antara absolute residual hasil regresi dengan semua variabel bebas. Bila signifikansi hasil korelasi lebih kecil dari 0,05(5%) maka persamaan regresi tersebut mengandung heteroskedastisitas dan sebaliknya berarti non heteroskedastisitas. ( Sulhan 2011:16 )

### 4. Uji Autokorelasi

Uji asumsi ini bertujuan untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi linier ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode  $t$  dengan kesalahan pengganggu pada periode  $t-1$  (Sebelumnya). Jika terjadi korelasi, maka dinamakan ada problem autokorelasi. Ada beberapa cara untuk

melakukan pengajuan terhadap asumsi autokorelasi, salah satunya adalah *Durbin-Watson d test*.(Sulhan 2011:22)

Salah satu cara untuk mendeteksi adanya autokorelasi menggunakan besaran

Durbin Watson (Sulhan 2011:22) menjelaskan pedoman yang dapat dijadikan pengambilan keputusan adalah sebagai berikut.

1. Nilai  $D-W < -2$ , berarti ada hubungan autokorelasi positif
2. Nilai  $-2 \leq D-W \leq +2$ , berarti tidak ada hubungan autokorelasi
3. Nilai  $D-W > +2$ , berarti ada hubungan autokorelasi negatif

Atau untuk kriteria pengambilan keputusan bebas autokorelasi juga dapat dilakukan dengan cara melihat nilai *Durbin-Watson*, Dimana jika nilai  $d$  dekat dengan 2, maka asumsi tidak terjadi autokorelasi terpenuhi.

#### 5. Uji Linearitas

Dilakukan untuk mengetahui model yang dibuktikan merupakan model linear atau tidak. Uji linearitas dilakukan dengan menggunakan *curve estimate*, yaitu gambaran hubungan linier antara variabel X dengan variabel Y. jika nilai signifikan  $f > 0,05$ , maka variabel X tersebut memiliki hubungan linear dengan Y ( Sulhan 2011:24 )

#### 3. 10. Analisis Regresi Berganda

Adapun untuk menentukan pengaruh nilai pelanggan terhadap kepuasan siswa-siswi MAN Gondanglegi. Maka dapat dianalisis dengan menggunakan regresi linier berganda. Dimana menurut Sugiyono (2005:10) adalah analisis untuk

meramalkan bagaimana keadaan variabel dependen. Persamaan regresi berganda sebagai berikut:

$$Y = a + b_1 x_1 + b_2 x_2 + b_3 x_3 + b_4 x_4 + e$$

Keterangan :

Y = Kepuasan Siswa-siswi MAN Gondanglegi

A= Konstanta

$b_1$  = Koefisien Regresi Variable Bebas ke 1

$x_1$  = Pengaruh Nilai Pelanggan atas Produk

$x_2$  = Pengaruh Nilai Pelanggan atas Pelayanan

$x_3$  = Pengaruh Nilai Pelanggan atas People

$x_4$  = Pengaruh Nilai Pelanggan atas Citra

e = Standart Error

Untuk variable kepuasan siswa-siswa dapat diukur dengan melihat seberapa banyak atau besarnya responden dalam menjawab diantara indikator yang telah ditentukan untuk kepuasan mereka. Untuk mengetahui hipotesis yang diajukan bermakna atau tidak maka digunakan perhitungan statistik, sebagai berikut.

a. Uji F (Simultan)

Menurut Sugiyono (2005;250), uji F digunakan untuk mengetahui apakah secara simultan koefisien variabel bebas mempunyai pengaruh nyata atau tidak terhadap variabel terikat, dinyatakan sebagai berikut:

$$F_{hitung} = \frac{R^2(K-1)}{(1-R^2)/(n-K)}$$

Dimana :

F = Harga F

R= Koefisien Korelasi Ganda

K= Banyaknya Variabel bebas

n= Ukuran sampel

Adapun langkah-langkah uji F atau uji simultan adalah:

1. Perumusan Hipotesis

Ho = variabel nilai pelanggan yang terdiri dari (produk, pelayanan, *people* dan citra) tidak berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan siswa-siswi MAN Gondanglegi

Ha = variabel nilai pelanggan yang terdiri dari (produk, pelayanan, *pople* dan citra) tidak berpengaruh secara simultan terhadap siswa-siswi MAN Gondanglegi

2. Nilai kritis distribusi F dengan level of signifikan  $\alpha = 5\%$

$$F_{tabel} = F_{\alpha; \text{numerator}; \text{denominator}}$$

$$F_{0.05; K-1; n-k}$$

3. Daerah kritis Ho melalui kurva distribusi F

4. Kriteria penolakan atau penerimaan

Ho diterima jika :

$F_{hitung} \leq F_{tabel}$  maka Ho diterima dan Ha ditolak ini berarti terdapat pengaruh simultan oleh variabel X dan Y

$F_{hitung} \geq F_{tabel}$  maka Ho ditolak dan Ha diterima hal ini berarti tidak terdapat pengaruh yang simultan terhadap variabel X dan Y

b. Uji t (Parsial)

Menurut Sugiyono (2005:223), uji t digunakan untuk mengetahui masing-masing sumbangan variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat, menggunakan uji masing-masing koefisien regresi variabel bebas apakah mempunyai pengaruh yang bermakna atau tidak terhadap variabel terikat, dengan rumus sebagai berikut:

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

dimana : r = Koefisien Regresi

n = Jumlah Responden

t = Uji hipotesis

Adapun langkah-langkah untuk uji t adalah:

a. Perumusan hipotesis nol (Ho) dan hipotesis alternatifnya (Ha)

1) Ho = variabel produk (X1) tidak berpengaruh secara parsial terhadap

kepuasan siswa-siswi MAN Gondanglegi

Ha = variabel produk (X1) berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan

siswa-siswi MAN Gondanglegi

2)  $H_0$  = variabel pelayanan (X2) tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan siswa-siswi MAN Gondanglegi

$H_a$  = variabel pelayanan (X2) berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan siswa-siswi MAN Gondanglegi

3)  $H_0$  = variabel people (X3) tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan siswa-siswi MAN Gondanglegi

$H_a$  = variabel people (X3) berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan siswa-siswi MAN Gondanglegi

4)  $H_0$  = variabel citra (X4) tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan siswa-siswi MAN Gondanglegi

$H_a$  = variabel citra (X4) berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan siswa-siswi MAN Gondanglegi

b. Menentukan nilai kritis dengan level of signifikan  $\alpha = 5\%$

$$T_{\text{tabel}} = t_{\text{tabel}} (\alpha / 2; n-k-1)$$

c. Daerah penerimaan dan penolakan

d. Penentuan kriteria penerimaan dan penolakan  $H_0$  diterima jika.

$t_{\text{hitung}} \geq t_{\text{tabel}}$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, itu berarti ada pengaruh yang

bermakna oleh variabel X dan Y.

$t_{\text{hitung}} \leq t_{\text{tabel}}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, itu berarti tidak ada pengaruh yang bermakna oleh variabel X dan Y.

C. Uji Variabel Dominan

Untuk menguji variabel dominan adalah terlebih dahulu diketahui kontribusi masing-masing variabel bebas yang diuji terhadap variabel terikat. Kontribusi masing-masing diketahui dari koefisien determinasi regresi sederhana terhadap variabel terikat atau diketahui bahwa variabel yang paling dominan pengaruhnya adalah variabel yaitu memiliki kontribusi besar dan kemudian di kuadratkan dalam bentuk persen. (Sulhan, 2011:14)

d. Koefisien Determinasi R

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) *Adjusted R Square* menunjukkan seberapa dekat titik kombinasi antara variabel dependen atau variabel terikat (Y) dengan variabel independen dan atau bebas ( $X_1$  dan  $X_2$ ) terhadap garis dugaannya. Apabila titik kombinasi semakin mendekati garis dugaannya, maka nilai koefisien korelasi semakin baik. Koefisien determinasi ( $R^2$ ) merupakan ukuran untuk mengetahui kesesuaian ataupun ketepatan hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen dalam suatu persamaan regresi. Dengan kata lain, koefisien determinasi menunjukkan kemampuan variabel X ( $X_1, X_2, \dots, X_k$ ) yang merupakan variabel bebas, menerangkan atau menjelaskan variabel Y yang merupakan variabel terikat. Semakin besar nilai koefisien determinasi, semakin baik pula variabel X menerangkan atau menjelaskan variabel Y (Suharyadi 2009).