

### **III METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Objek dan Ruang Lingkup Penelitian**

Objek dalam penelitian ini adalah para siswa SMA Adiguna di Bandar Lampung. Adapun ruang lingkup kajiannya meliputi dua aspek baik yang bersifat internal yaitu berupa pelayanan yang secara langsung diterima oleh para siswa maupun layanan eksternal yaitu berupa informasi yang diterima oleh siswa berupa layanan yang diberikan oleh pihak yayasan sebagai sponsor dalam kegiatan proses belajar di SMA Adiguna Bandar Lampung.

#### **3.2 Metode Penentuan Sampel**

Populasi dalam penelitian ini adalah sebanyak 475 siswa yaitu terdiri siswa SMA Adiguna di Bandar Lampung kelas satu, kelas dua dan kelas tiga pada tahun ajaran 2012/2013 dengan rincian seperti terlihat pada Tabel 3. Namun demikian dalam penelitian ini tidak semua unit sampel yang menjadi populasi akan diteliti, akan tetapi hanya diambil beberapa unit sampel yang dipilih secara random atau acak kelas tiga tidak dipilih sebagai sampel karena kemungkinan pada saat penelitian telah lulus, sehingga populasinya sebanyak 293 siswa. Oleh karena itu, penelitian akan dilakukan pada sebagian populasi (sampel).

Prosedur pengambilan sampel yaitu sebelumnya dengan membuat kerangka sampling yang terdiri dari:

1. Daftar nama dan nomor urut populasi dari kelas satu sampai kelas tiga.
2. Selanjutnya dengan menggunakan tabel random dipilih tiga angka terdepan secara vertikal (tabel random terdiri dari lima angka), maka yang digunakan tiga angka sampai sejumlah sampel yang ditentukan.

Ukuran penentuan unit sampel dilakukan dengan mengutip perumusan dari dari Moh. Nasir, (2010: 353) dengan rumus yaitu sebagai berikut.

$$n = \frac{N \sum (N_i \cdot P_i) (1 - P_i)}{N^2 (D) + \sum N_i \cdot P_i (1 - P_i)}$$

Keterangan:

$n$  = Ukuran sampel

$N$  = Jumlah populasi

$N_i$  = Jumlah sub populasi

$P_i$  = % ukuran populasi masing-masing

$$\text{Dimana : } D = \frac{B^2}{4} = \frac{0,11}{4} = 0,003$$

Besarnya *Bound of Error* (B) adalah 0,11. Dengan demikian besarnya sampel dapat dihitung seperti terlihat pada tabel sebagai berikut.

Tabel 2 Perhitungan Besarnya Sampel Untuk

*Stratified Random Sampling*

Strata	$N_i$	$P_i$	$1-P_i$	$N_i P_i$	$N_i P_i (1-P_i)$
I	138	0,60	0,40	175,80	70,32
II	155	0,40	0,60	62,00	37,20
Jumlah	293				107,52

\* = M. Nasir, (2010: 352)

$$n = \frac{293 (107,52)}{(293)^2 (0,003) + 107,52} = \frac{315.03,36}{449,27} = 70,12$$

dibulatkan menjadi 70

Selanjutnya penentuan sampel digunakan teknik sampel berimbang dengan besarnya strata dengan rumus:

$$f_i = \frac{N_i}{N}$$

$$n_i = f_i \cdot n$$

Dengan demikian besarnya sampel untuk masing-masing strata seperti terlihat pada tabel berikut.

Tabel 3 Besarnya Sampel untuk Masing-Masing Strata

Kelas	$N_i$	$(N_i : N) \times n$
I	138	33
II	155	37
Jumlah	293	70

Supaya sampel sebesar 70 dapat dipilih secara random (acak), maka populasi yang ada dibuat dalam suatu daftar nomor urut dan nama siswa, selanjutnya melalui bantuan tabel random akan dipilih sebanyak 70 responden atau sampel sebagaimana dijelaskan sebelumnya.

### 3.3 Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini pada dasarnya meliputi dua hal yaitu sumber data primer dan sekunder. Data primer, yaitu data yang diperoleh dengan cara menggali secara langsung dari siswa sebagai responden baik dengan wawancara maupun kuesioner. Data sekunder yaitu data yang diperoleh dari pihak SMA Adiguna seperti data jumlah siswa, ruang kelas, fasilitas sekolah.

### 3.4 Definisi Operasional Variabel

Tabel 4. Operasionalisasi Variabel Penelitian

Variabel	Indikator	Skala Pengukuran
<b>Reliabilitas X<sub>1</sub></b> (ketepatan)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Prosedur pelayanan cepat</li> <li>b. Penanganan urusan administrasi dengan cepat</li> </ul>	Interval
<b>Responsivitas X<sub>2</sub></b> (cepat dan tanggap)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Kesigapan karyawan dalam mengatur parkir</li> <li>b. Karyawan cepat tanggap melayani siswa</li> <li>c. Karyawan cepat tanggap menyelesaikan keluhan siswa</li> <li>d. Kesigapan guru dalam menjawab pertanyaan siswa</li> <li>e. Kesigapan Guru Bimbingan dan Penyuluhan dalam melayani siswa</li> </ul>	Interval
<b>Assurance X<sub>3</sub></b> (jaminan)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Kemampuan guru dalam menyampaikan materi pelajaran</li> <li>b. Keterampilan pegawai administrasi dalam pekerjaan</li> <li>c. Keramahan karyawan dalam memberikan pelayanan</li> <li>d. Sikap karyawan dalam memberikan pelayanan</li> <li>e. Ketepatan guru mengajar di kelas</li> <li>f. Ketepatan dalam disiplin pembelajaran</li> </ul>	Interval

<b>Empathy X<sub>4</sub></b> (peduli)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Memberikan perhatian khusus kepada siswa</li> <li>b. Kegiatan belajar mengajar yang terawasi dengan baik</li> </ul>	Interval
<b>Tangible X<sub>5</sub></b> (tampilan fasilitas)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Fasilitas ruang belajar</li> <li>b. Kenyamanan, kebersihan dan kerapihan ruang belajar</li> <li>c. Koleksi buku perpustakaan yang lengkap</li> <li>d. Ketersediaan laboratorium komputer</li> <li>e. Ketersediaan fasilitas ekstrakurikuler</li> </ul>	Interval

Keputusan siswa memilih SMA Adiguna maksudnya adalah segala informasi yang diperoleh siswa tentang SMA Adiguna yaitu berupa informasi Alumni yang diterima di PTN, banyaknya Ekschool, fasilitas sekolah dan dewan guru yang berkualitas.

### 3.5 Prosedur Pengumpulan dan Pengolahan Data

Prosedur pengumpulan dan pengolahan data dalam penelitian ini dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Untuk mengumpulkan data primer dilakukan dengan cara studi langsung dilapangan melalui *metode kuesioner* dan *wawancara* terhadap para responden yang menjadi sumber informasi dalam penelitian ini. *Metode kuesioner* dilakukan dengan menyebarkan daftar pertanyaan kepada para informan atau responden yang dianggap layak, dan diharapkan dapat mengembalikan daftar pertanyaan tersebut lengkap dengan jawabanya secara tertulis dalam waktu yang telah ditentukan oleh peneliti. Metode kuesioner ini

dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui gambaran secara umum tentang pengetahuan dan keterlibatan para informan atau responden yang berkaitan dengan permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini. Sedangkan *metode wawancara* dilakukan dengan cara tanya jawab secara langsung antara peneliti dengan informan yang dianggap layak atau relevan dengan penelitian ini. Metode ini digunakan secara terbuka dan mendalam untuk memberikan kesempatan kepada informan untuk menjawab pertanyaan secara bebas. Hal ini dimaksudkan untuk mendapatkan penjelasan yang lebih mendalam tentang realitas yang sesungguhnya dari informan.

2. Untuk mengumpulkan data sekunder dilakukan dengan cara *membaca, menelaah dan mengutip* bahan-bahan pustaka seperti buku-buku, hasil-hasil penelitian, peraturan perundang-undangan, dokumen-dokumen dan sumber informasi lain yang berhubungan dengan permasalahan yang dikaji dalam penelitian ini.
3. Setelah semua data yang diperlukan terkumpul, maka pengolahan data dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut:
  - a. *Editing*, yaitu memeriksa kembali data yang telah diperoleh dari lapangan guna menghindari terjadinya kesalahan atau kekeliruan responden dalam menjawab pertanyaan, sehingga dapat meningkatkan validitas data yang diperlukan.
  - b. *Koding*, yaitu usaha mengklasifikasikan jawaban-jawaban responden menurut macam dan jenisnya. Klasifikasi ini dilakukan dengan cara

memberi tanda pada masing-masing jawaban tersebut. Hal ini dimaksudkan agar lebih memudahkan dalam proses pengolahan data.

- c. *Tabulating*, yaitu menyusun semua data yang diperoleh dalam bentuk tabel-tabel tertentu dengan tujuan untuk menyederhanakan data sehingga dapat lebih mudah dipahami.
- d. *Interpretasi data*, yaitu usaha memberikan penafsiran secara luas terhadap semua data yang diperoleh dari lapangan.

### **3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas**

#### **a. Uji Validitas**

Validitas alat ukur menunjukkan tentang sifat suatu alat ukur dalam pengertian apakah suatu alat ukur cukup akurat, stabil atau konsisten dalam mengukur apa yang ingin diukur dalam suatu kegiatan penelitian. Uji validitas, di lain pihak juga mempersoalkan apakah pada suatu kegiatan pengukuran dalam sebuah penelitian benar-benar mengukur apa yang seharusnya ingin diukur dalam penelitian tersebut (Nasir, 2010: 174).

Uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuesioner. Kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Ghozali, 2006:40).

Uji validitas instrument dilakukan dengan menguji validitas konstruk melalui penggunaan analisis faktor. Validitas konstruk menunjukkan seberapa valid hasil yang diperoleh dari penggunaan suatu pengukur atau indikator sesuai dengan konsep teori yang digunakan.

Penggunaan analisis faktor dilakukan, pertama-tama melihat nilai KMO-MSA (*Kaiser-Mayer-Olkin Measure of Sampling Adequasi*), dan nilai signifikansi *Barlett.s Test of Sphericity* kurang dari 0,05, untuk menilai atau menguji bahwa alat ukur yang digunakan memadai. Nilai MSA menurut Sarwono (2006:208) bahwa angka MSA adalah 0-1 dengan ketentuan:

- Jika  $MSA = 1$  maka variabel tersebut dapat diprediksi tanpa kesalahan.
- Jika  $MSA \geq 0,5$  maka variabel tersebut masih dapat diprediksi dan dianalisis lebih lanjut.
- Jika  $MSA < 0,5$  maka variabel tersebut tidak dapat diprediksi dan dianalisis lebih lanjut sehingga harus dibuang.

Langkah analisis faktor berikutnya, adalah melihat faktor *loading* dari masing-masing item pertanyaan atau indikator. Validitas instrument dinilai berdasarkan kriteria nilai faktor *loading item* minimal 0,4 (Hair et al, 1998:648) dan Comrey dalam Jogiyanto (2007:124) menyatakan bahwa suatu indikator atau item membentuk suatu konstruk dengan valid dan benar, maka indikator atau item tersebut harus memuat skor yang tinggi atau nilai faktor *loading* memberikan nilai besar. Beberapa kriteria alat ukur dikatakan valid menurut Comery, yaitu:

Table 5 Kriteria Validitas pada Analisis Faktor

No	Nilai Faktor <i>Loading</i>	Kriteria
1	< 0,45	Tidak Valid
2	0,45-0,55	Cukup Valid
3	0,56-0,62	Valid
4	0,63-0,71	Sangat Valid
5	> 0,71	Memuaskan atau sangat sangat valid atau validitas sangat tinggi

Sumber: Jogiyanto (2007:124)



## b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas untuk mengetahui apakah instrumen memiliki indeks kepercayaan yang baik jika diujikan berulang. Uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan rumus *alpha cronbach*, untuk mengetahui tingkat reliabilitas instrumen dari keempat variabel penelitian jika dari hasil uji reliabilitas instrumen dari keempat variabel penelitian jika dari hasil uji reliabilitas memberikan nilai  $\alpha > 0,6$  (Gozali, 2001).

## 3.7 Teknik Analisis Data

Moh. Nazir (2010:54) mengartikan analisis data sebagai kegiatan mengelompokkan, membuat ukuran, memanipulasi serta mengangkat data sehingga mudah dibaca. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data kuantitatif dan kualitatif.

### 3.7.1 Analisis Kuantitatif

Analisis kuantitatif yang digunakan adalah melalui analisis regresi berganda. Menurut Rusdin (2004: 115) pada regresi ganda, setiap variabel bebas memiliki pengaruh langsung terhadap variabel terikat. Apakah variabel bebas mempengaruhi variabel terikat tidak hanya secara langsung tetapi juga tidak langsung melalui satu atau lebih variabel antara (intervening). Untuk itu model analisis regresi berganda dalam penelitian ini adalah:

$$P_s = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + et$$

Keterangan:

$P_s$  = Keputusan Siswa

$a$  = Konstanta

$X_1$  = **Reliabilitas**

$X_2$  = **Responsivitas**

$X_3$  = *Assurance*

$X_4$  = **Empati**

$X_5$  = **Tangibe**

$e_t$  = Error term

$b_1, b_2, b_3, b_4, b_5$  = Koefesien Regresi

Pengukuran variabel dilakukan dengan skala interval dan pilihan-pilihan jawaban diberi nilai mulai dari 0 sampai dengan 100.

Jika responden menjawab (a) skala interval 81 – 100.

Jika responden menjawab (b) skala interval 61 - 80

Jika responden menjawab (c) Skala interval 41 - 60

Jika responden menjawab (d) Skala interval 21 - 40

Jika responden menjawab (e) Skala interval 0 - 20

### **3.7.2 Analisis Kualitatif.**

Analisis kualitatif menurut Hadari Nawawi dan Mimi Martini (2002:53), digunakan untuk menjelaskan, mendeskripsikan, serta menafsirkan hasil penelitian dengan susunan kata dan kalimat sebagai jawaban atas permasalahan yang diteliti.

Menurut Miles dan Habermas (2002:327) analisis data kualitatif menggunakan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Reduksi data, yaitu proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data “kasar” yang muncul. Kriteria Validitas pada Analisis Faktor dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Reduksi data merupakan bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu, dan mengorganisasikan data dengan cara sedemikian rupa sehingga bisa ditarik kesimpulan dan diverifikasi. Cara yang dipakai dalam reduksi data bisa melalui seleksi yang ketat, melalui ringkasan atau uraian singkat, menggolongkannya ke dalam suatu pola yang lebih luas dan sebagainya.
2. *Display data* (penyajian data), yaitu sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan perlakuan lebih jauh seperti menganalisis. Penyajian data yang lebih baik merupakan suatu cara yang utama bagi analisis kualitatif yang valid. Untuk melihat gambaran keseluruhan dari penelitian ini akan dibuat deskripsi hasil penelitian yang merupakan hasil dari wawancara mendalam yang dilakukan oleh peneliti terhadap sampel-sampel terpilih. Selain itu juga digunakan berbagai tabel untuk lebih mempermudah melihat hal-hal penting yang perlu dianalisis lebih jauh oleh peneliti.
3. Menarik kesimpulan atau verifikasi data, dalam hal ini peneliti berusaha mencari arti, pola, tema, konfigurasi-konfigurasi yang mungkin, penjelasan alur sebab akibat dan sebagainya. Kesimpulan diverifikasi selama penelitian berlangsung. Makna-makna yang muncul dari data diuji kebenarannya,

kekokohan dan kecocokannya yang merupakan validitasnya, sehingga akan diperoleh kesimpulan yang jelas kebenaran dan kegunaannya.

Disamping langkah-langkah di atas, menurut Suharsimi Arikunto (2008:132) dalam analisis data kualitatif juga perlu dilakukan uji validasi data. Validasi adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan suatu instrumen data berdasarkan keabsahan data yang diperoleh di lapangan. Ada beberapa kriteria keabsahan data pada penelitian yang dilakukan, antara lain:

1. Derajat Kepercayaan (*Credibility Data*)

Penetapan derajat kepercayaan berfungsi: (1) melakukan penyelidikan sedemikian rupa sehingga tingkat kepercayaan dapat dicapai; (2) Mempertunjukkan derajat kepercayaan hasil-hasil penemuan dengan jalan membuktikan oleh peneliti pada kenyataan ganda yang sedang diteliti.

2. Ketergantungan (*Depndability Data*)

Ketergantungan dalam hal ini, seseorang mungkin melukiskan pengalamannya dengan suatu cara tertentu dan demikian pula halnya orang lain. Boleh jadi sama-sama mengakui kebenaran cerita dirinya menurut penafsiran mereka sendiri.

3. Kepastian (*Conformability Data*)

Kepastian berasal dari objektivitas yaitu berasal dari pengalaman banyak orang. Dengan kata lain objektivitas sesuatu hal sangat tergantung pada orang per orang.