

III. METODE PENELITIAN

3.1. Pengertian Metode Penelitian

Metode penelitian adalah tata cara dan prinsip-prinsip keilmuan untuk rangkaian kegiatan pelaksanaan penelitian yang ditempuh atau dipergunakan oleh para peneliti ilmiah, sehubungan dengan penelitian yang dilakukannya dengan langkah-langkah pembuktian yang terukur dan sistematis. Dalam penelitian ini, digunakan penelitian deskriptif kuantitatif, dimana penelitian ini menggambarkan secara sistematis, actual dan akurat mengenai fenomena sosial tertentu, dengan maksud mendeskripsikan secara terperinci tentang fakta-fakta dan data yang ada.

Pada penulisan tesis ini, metode penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah metode penelitian korelasional. Korelasional dari kata dasarnya korelasi. Menurut Sudijono ((1997:167), dalam ilmu statistik istilah “korelasi” diberi pengertian sebagai hubungan dan tingkat hubungan antar dua variable atau lebih. Adanya hubungan dan tingkat variable ini penting karena dengan mengetahui tingkat hubungan yang ada, peneliti akan dapat mengembangkannya sesuai dengan tujuan penelitian.

Menurut Arikunto (2010:247-248), penelitian korelasional ((*Correlational Studies*) merupakan penelitian yang dimaksudkan untuk mengetahui ada tidaknya hubungan antara dua atau beberapa variabel. Ciri dari penelitian korelasional adalah bahwa penelitian tersebut tidak menuntut subyek penelitian yang terlalu banyak

1.2. Tipe Penelitian

Menurut Singarimbun (1982:3-4) ada tiga tipe penelitian sebagai berikut:

a) Penelitian penjajakan

Adalah penelitian yang bersifat terbuka dan masih mencari-cari dan belum mempunyai hipotesa. sering dilakukan sebagai langkah awal untuk penelitian yang lebih mendalam, baik itu penelitian penjelasan maupun penelitian deskriptif.

b) Penelitian penjelasan

Adalah penelitian yang menyoroti hubungan antara variabel-variabel penelitian dan menguji hipotesa yang telah dirumuskan sebelumnya. Oleh karenanya dinamakan juga penelitian pengujian hipotesa atau *testing research*. Walaupun uraiannya mengandung deskripsi, tetapi sebagai penelitian relasional fokusnya terletak pada penjelasan hubungan-hubungan antar variabel.

c) Penelitian deskriptif

Adalah penelitian yang mempunyai 2 tujuan, yaitu:

1. Yang pertama adalah untuk mengetahui perkembangan fisik tertentu atau frekuensi terjadinya suatu aspek fenomena sosial tertentu. Hasilnya dicantumkan dalam tabel frekuensi.
2. Yang kedua adalah untuk mendeskripsikan secara terperinci fenomena sosial tertentu. Penelitian seperti ini biasanya dilakukann tanpa hipotesa yang telah dirumuskan secara ketat. Adakalanya menggunakan hipotesa tetapi bukan untuk diuji secara statistic.

Dari 3 (tiga) tipe penelitian sebagaimana yang diuraikan diatas, untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan penulisan tesis ini, penulis melakukannya dengan penelitian penjelasan; penelitian pengujian hipotesa atau *testing research*. Walaupun uraiannya mengandung deskripsi, tetapi sebagai penelitian relasional fokusnya terletak pada penjelasan hubungan-hubungan antar variabel.

1.3. Definisi Konseptual dan Definisi Operasional

3.3.1. Definisi Konseptual

Definisi konsepsional merupakan gambaran dari kajian pustaka terhadap pengukuran pokok baik untuk variabel bebas (**X**) maupun untuk variabel terikat (**Y**) khususnya keterkaitan antara dua variabel.

Definisi konsepsional untuk penelitian ini, peneliti merumuskan sebagai berikut:

a. Hubungan Gaya komunikasi Universitas Muhammadiyah Lampung

Adalah hubungan perilaku pimpinan Universitas Muhammadiyah Lampung dalam suatu situasi tertentu untuk menyampaikan pesan melalui : kebijakan layanan yang optimal yang ditujukan kepada karyawan dan dosen, komunikasi organisasi, dan komunikasi antarpribadi.

b. Peningkatan kinerja layanan prima

Adalah meningkatkan hasil kerja pelayanan yang maksimal guna tercapainya kepuasan para pengguna jasanya, yang meliputi indikator: penguatan kelembagaan, meningkatkan sumber daya manusia (SDM), meningkatkan sarana dan prasarana, dan pengelolaan sistem informasi.

3.3.2. Definisi Operasional

Definisi operasional variabel ialah unsur penelitian yang memberitahukan bagaimana caranya mengukur suatu variable. Untuk lebih mengoperasionalkan konsep-konsep yang digunakan, maka selanjutnya konsep-konsep tersebut dioperasionalkan dengan definisi operasional. Berikut definisi operasional dilihat dari kerangka piker model hubungan beserta indicator adalah sebagai berikut:

Tabel 2 : Definisi Operasional Hubungan gaya komunikasi dengan peningkatan kinerja layanan prima

Variabel	Indikator	Dimensi
Gaya Komunikasi Universitas Muhammadiyah Lampung (variable X)	1.Kebijakan	a. Struktur dan fungsi organisasi yang jelas. b. Hubungan antar manusia c. Pimpinan sebagai komunikator
	2.Komunikasi Organisasi	a.Komunikasi internal & eksternal b.Proses pengorganisasian c.Budaya organisasi
	3. Komunikasi Persona	a.Komunikasi antarpribadi b.Komunikasi kelompok c Tausiah

<p>Meningkatkan kinerja layanan prima (variable Y)</p>	<p>1. Penguatan Kelembagaan</p>	<p>Meningkatkan nilai akreditasi dari Fakultas yang ada di UM Lampung</p>
	<p>2. Meningkatkan Sumber daya manusia (SDM)</p>	<p>Peningkatan mutu pelayanan karyawan dari bagian :akademik, Umum, keuangan, peralatan, kepegawaian, humas & penmaru.</p>
	<p>3. Meningkatkan Sarana dan prasarana</p>	<p>Perbaiki sarana dan prasarana</p>
	<p>4. Pengelolaan sistem informasi</p>	<p>Penggunaan internet dilingkungan UM Lampung</p>

1.4. Populasi dan Sampel

1.4.1. Populasi

Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa Universitas Muhammadiyah Lampung yang berjumlah 296 orang (menurut data penerimaan mahasiswa baru Universitas Muhammadiyah Lampung tahun ajaran 2012/2013 per 11 Oktober 2012).

3.4.2. Sampel Penelitian

Dalam penarikan sampel maka jumlahnya harus representative untuk hasilnya bisa digeneralisasikan. Untuk memenuhi persyaratan tersebut maka dalam penentuan jumlah sampel penulis menggunakan rumus *Perhitungan*

Taro Yamane (Rakhmat, 2005:82). Dimana rumus Taro Yamane adalah sebagai berikut:

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

Keterangan:

n= jumlah sampel yang dicari

N= jumlah populasi

d= jumlah presisi 10% (0,10)

Dengan menggunakan rumus Taro Yamane, maka jumlah sampel yang dibutuhkan adalah sebanyak:

$$n = \frac{296}{296 (0,10)^2 + 1}$$

$$n = \frac{296}{296 (0,01) + 1}$$

$$n = \frac{296}{2,96 + 1}$$

$$n = \frac{296}{3,96}$$

$$n = 74,7474 \quad \text{dibulatkan } n = 75$$

Dari perhitungan tersebut, didapat hasil 75. Jadi jumlah sampel yang dibutuhkan adalah sebanyak 75 responden.

Penentuan jumlah sampel penelitian menggunakan teknik pengambilan sampling kelompok (*Cluster Sampling*). Menurut Arikunto (2010:96), sampling kelompok (*Cluster Sampling*) digunakan oleh peneliti apabila dalam populasi terdapat kelompok-kelompok yang mempunyai ciri sendiri-sendiri. Dalam hal ini yang menjadi obyek penelitian yaitu mahasiswa baru tahun ajaran 2012/2013. UM Lampung terdiri atas empat fakultas (Fakultas teknik, Fakultas Psikologi, Fakultas Agama Islam, dan Fisip) yang masing-masing jumlah mahasiswa baru tahun ajaran 2012/2013 (pada saat penelitian berlangsung dari tanggal 04 April 2013 sampai dengan tanggal 13 April 2013, mahasiswa baru tersebut sudah masuk semester 2) tiap fakultas tersebut tidak sama jumlahnya. Dimana masing-masing fakultas terdiri atas jumlah mahasiswa baru sebagai berikut:

Fakultas Teknik	= 42 orang.
Fisip	= 97 orang.
Fakultas Agama Islam	= 72 orang.
Fakultas Psikologi	= 54 orang. +
	—————
Jumlah	= 296 orang

Maka jumlah sample yang diambil berdasarkan masing-masing bagian tersebut ditentukan kembali dengan rumus $n = (\text{populasi kelas} / \text{jml populasi keseluruhan}) \times \text{jumlah sampel yang ditentukan}$. Sehingga diperoleh hasil sampel tiap fakultas sebagai berikut:

Fakultas Teknik	$= 42/296 \times 75$	=	11	
orang.				
Fisip	$= 128/296 \times 75$	=	32	
orang.				
Fakultas Agama Islam	$= 72/296 \times 75$	=	18	
orang.				
Fakultas Psikologi	$= 54/296 \times 75$	=	14	orang.
+				
Jumlah total			= 75	orang.

3.5. Sumber Data

Sumber data penelitian meliputi:

a. Data primer

Yaitu data yang diperoleh secara langsung dari sumber asli secara langsung terhadap responden melalui pengisian kuesioner kepada mahasiswa.

b. Data Sekunder

Data tambahan dari berbagai sumber, seperti : buku, agenda, Literature, dan sumber lain yang berhubungan dengan penelitian.

3.6. Teknik Pengumpulan Data

Data dikumpulkan sebagai berikut :

1. Penyebaran kuesioner

Yaitu metode pengumpulan data dengan cara mengumpulkan informasi dengan mengajukan sejumlah pertanyaan secara tertulis. Dalam hal ini penulis menyebarkan kuesioner kepada mahasiswa baru tahun ajaran 2012/2013 yang ada di Universitas Muhammadiyah Lampung (UM Lampung). Dalam penelitian ini dilakukan penyebaran kuesioner pada tanggal 12 April 2013, pada saat itu mahasiswa baru UM Lampung tersebut sudah masuk semester 2.

2. Observasi

Yaitu pengumpulan data dengan melakukan pengamatan langsung ke lokasi obyek penelitian. Dalam hal ini penulis mengobservasi Universitas Muhammadiyah Lampung (UM Lampung).

3. Studi Pustaka

Pengumpulan data dari berbagai literatur pendukung. Dalam hal ini penulis mendapatkan sumber-sumber buku mengenai Perguruan Tinggi Muhammadiyah, dan Buku Rencana Strategis UM Lampung tahun 2010.

3.7. Uji Validitas dan Uji Reabilitas

Menurut Sugiyono (2005:109-110), mengenai validitas dan reliabilitas instrument adalah sebagai berikut:

- a. Hasil penelitian yang valid bila terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada obyek yang diteliti. Valid berarti instrument tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur.
- b. Hasil penelitian yang reliable, bila terdapat kesamaan data dalam waktu yang berbeda. Instrumen yang reliable adalah

instrument yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama akan menghasilkan data yang sama.

3.7.1. Uji Validitas

Untuk memastikan apakah valid dalam menguji butir-butir yang ada dalam pernyataan, maka digunakan Uji Validitas. Jika hasilnya valid, maka pengolahan data bisa dilanjutkan. Tetapi jika hasilnya tidak valid, maka proses uji validitas diulang dengan hanya memasukkan pernyataan yang valid saja.

Menurut Arikunto (2010:326), untuk menghitung korelasi antara skor masing-masing pernyataan dengan skor total maka digunakan rumus teknik korelasi Product Moment sebagai berikut:

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

Rumus 2

Dimana :

r = koefisien korelasi

x = variable bebas

y = variable terikat

N = jumlah sampel

Bila $r = 0$ atau mendekati 0, maka hubungan antar kedua variable akan secar

Bila $r = 1$ atau mendekati 1, maka hubungan antara kedua variable dikatakan positif dan sangat kuat.

Bila $r = -1$ atau mendekati -1, maka hubungan antara kedua variable dikatakan negative dan sangat tidak kuat.

3.7.2. Uji Reabilitas

Menurut Sugiyono (2009:68), instrumen yang reliabel berarti instrumen yang digunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama, akan menghasilkan data yang sama.

Menurut Nunnally (1978:245-246), dalam mencari reabilitas untuk seluruh item adalah dengan mengoreksi angka korelasi yang diperoleh dengan r_{tabel} . Dari hasil perhitungan pengolahan data, jika r_{hitung} lebih dari 0,2272 maka secara keseluruhan instrumen pun dinyatakan reliabel.

Indeks reliabilitas butir-butir pernyataan valid terhadap 75 responden penelitian akan dihitung dengan menggunakan metode konsistensi internal, yaitu dengan cara mencobakan instrument sekali saja kemudian dianalisis dengan menunjukkan besarnya nilai *Cronbach Alpha* (α).

Rumus yang digunakan adalah:

$$CA = \left[\frac{K}{k - 1} \right] \left[1 - \frac{\sum o_b^2}{o_t^2} \right]$$

Dimana:

CA = Koefisien Cronbach Alpha

k = banyaknya pertanyaan dalam butir

Sigma b kuadrat=varians butir

Sigma t kuadrat = varians total

Dasar Pengambilan Keputusan:

- a. Butir pertanyaan dalam kuesioner dinyatakan reliable bila $r \text{ alpha} > 0,60$ (menurut teori Alpha Cronbach).
- b. Butir pertanyaan dalam kuesioner dinyatakan tidak reliable bila $r \text{ alpha} < 0,60$ (menurut teori Alpha Cronbach).

3.8. Teknik Analisa Data

Dalam penelitian ini dilakukan analisis kuantitatif. Dalam analisis ini peneliti menggunakan metode penelitian korelasional yang dimaksudkan untuk mengetahui ada tidaknya hubungan antara variabel X (gaya komunikasi Universitas Muhammadiyah Lampung) dengan variabel Y (peningkatan kinerja layanan prima). Dalam pengolahan data digunakan SPSS 16.

3.8.1. Penentuan Skor Jawaban

Menurut Sutrisno (1986:71) setiap pertanyaan dalam kuesioner atau daftar pertanyaan akan diberi lima alternative jawaban, yaitu a, b, c, d, dan e. Penentuan skor

untuk masing-masing alternative jawaban adalah sebagai berikut :

1. Alternatif jawaban a diberi skor 5, yaitu menunjukkan ordinal sangat tinggi.
2. Alternatif jawaban b diberi skor 4, yaitu menunjukkan ordinal tinggi.
3. Alternatif jawaban c diberi skor 3, yaitu menunjukkan ordinal sedang.
4. Alternatif jawaban d diberi skor 2, yaitu menunjukkan ordinal rendah.
5. Alternatif jawaban e, diberi skor 1, yaitu menunjukkan ordinal sangat rendah.

Setelah data diperoleh dari masing-masing responden selanjutnya diadakan penggolongan yang kemudian disajikan dengan presentasi dari masing-masing variable. Adapun cara penggolongan data tersebut dengan menggunakan rumus interval :

$$I = \frac{NT - NR}{K}$$

Keterangan :

I = Interval

NT = Nilai tertinggi

NR = Nilai terendah

K = Kategori

3.8.2. Skala Likert

Menurut Sugiyono (2012:134), Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena social. Dengan

skala likert, maka variable yang akan diukur dijabarkan menjadi indicator variable. Kemudian indicator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrument yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan.

Jawaban setiap item instrument yang menggunakan skala likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif, yang dalam penelitian ini dapat berupa kata-kata dan diberi skor antara lain sebagai berikut:

- | | | |
|----|-------------|---|
| 1. | Sangat baik | 5 |
| 2. | Baik | 4 |
| 3. | Cukup baik | 3 |
| 4. | Kurang baik | 2 |
| 5. | Tidak baik | 1 |

3.8.3. Uji Hipotesis (*Z hitung*)

Menurut Ruswanto (1995:181), uji z adalah salah satu uji statistika yang pengujian hipotesisnya didekati dengan distribusi normal. Menurut teori limit terpusat, data dengan ukuran sampel yang besar akan berdistribusi normal. Oleh karena itu uji z dapat digunakan untuk menguji data yang sampelnya berukuran besar (sampel > 30). Selain itu uji z ini dipakai untuk menganalisis data yang varians populasinya diketahui.

Dalam <http://hatta2stat.wordpress.com/2010/1229/uji-z-2>, rumus uji z adalah sebagai berikut:

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

Dimana :

Z = Nilai Z hitung

rs = Koefisien Korelasi Spearman

n = Jumlah sampel penelitian

Sedangkan untuk mengetahui tinggi rendahnya perhitungan korelasi, sebelumnya penulis mengutip klasifikasi penafsiran sebagai standar, menurut Sugiyono (2012:257) yaitu :

Tabel 3 : Interval Koefisien dan Tingkat Hubungan

Interval koefisien	Tingkat hubungan
0,00 – 0,199	Korelasi sangat rendah
0,20 – 0,399	Korelasi rendah
0,40 – 0,599	Korelasi sedang
0,60 – 0,799	Korelasi kuat
0,80 – 1,00	Korelasi sangat kuat

Sumber: Sugiyono (2012:257)

3.8.4. Uji Korelasi Spearman

Uji korelasi Spearman adalah uji statistik yang ditujukan untuk mengetahui hubungan antara dua atau lebih variable berskala ordinal. Asumsinya adalah:

- Data tidak berdistribusi normal, dan
- Data diukur dalam skala ordinal.

Menurut Sudijono (1997:219), adapun rumus uji korelasi Spearman adalah sebagai berikut:

$$rs = 1 - \frac{6 \cdot \sum d^2}{n(n^2 - 1)}$$

Dimana :

rs = Koefisien Korelasi Spearman

$\sum d^2$ = Total kuadrat selisih antar ranking

n = Jumlah sampel penelitian