

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Desain penelitian

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Sugiono menjelaskan bahwa penelitian deskriptif, yaitu penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (*independen*) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan dengan variabel yang lain. (Sugiono, 2012). Untuk pendekatan kuantitatif dijelaskan oleh Arikunto bahwa pendekatan dengan menggunakan kuantitatif karena dengan menggunakan angka, mulai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data tersebut, serta penampilan dari hasilnya. (Arikunto, 2013)

Pendekatan ini juga dihubungkan dengan variabel penelitian yang memfokuskan pada masalah-masalah terkini dan fenomena yang sedang terjadi pada saat sekarang dengan bentuk hasil penelitian berupa angka-angka yang memiliki makna.

B. Tempat dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat dimana unit analisa penelitian berada, apabila penelitian dilakukan di wilayah tertentu secara jelas nama wilayah itu tersebut harus dicantumkan dalam judul penelitian (Noor, 2011). Adapun penelitian dilakukan pada tanggal Juli - September 2024 yang berlokasi di Jl. Sudirman No. 5, Sapiran, Kec. Aur Birugo Tigo Baleh, Kota Bukittinggi, Prov. Sumatera Barat. SMAN 2 Bukittinggi merupakan salah

satu Sekolah Menengah Atas Negeri yang ada di provinsi Sumatera Barat.

SMA ini merupakan SMA tertua di Bukittinggi.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah seluruh sumber data yang memungkinkan memberikan informasi yang berguna bagi masalah penelitian. (Sugiono, 2010). Populasi yang akan menjadi penelitian adalah peserta didik seluruh kelas XI di SMAN 2 Bukittinggi.

Untuk lebih jelasnya populasi pada penelitian ini, dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3.1
Jumlah Populasi

No	Kelas	Jumlah Peserta Didik
1	XI F1	28
2	XI F2	36
3	XI F3	36
4	XI F4	36
5	XI F5	36
6	XI F6	36
7	XI F7	36
8	XI F8	36
9	XI F9	36
10	XI F10	36
11	XI F11	36
Jumlah		388

2. Sampel

Sampel adalah sebagian atau wakil dari populasi yang menjadi pokok penelitian (Madalis, 1990). Teknik pengambilan sampel yang peneliti pilih dalam penelitian ini adalah *random sampling*. Teknik pengambilan sampel menggunakan *random sampling* merupakan prosedur penentuan sampel secara acak. Pengambilan sampel pada penelitian ini telah ditentukan terlebih dahulu banyaknya jumlah populasi yang akan diamati berdasarkan hitungan tertentu dengan menggunakan rumus Slovin (Sugiono, 2010).

Menurut Yamane dikutip dari Rifkhan (2020) menjelaskan bahwa jika sampel diambil dari populasi, rumus yang digunakan untuk memperhitungkan tingkat kepercayaan dan *standar error* yang digunakan saat mengambil sampel statistik dengan menggunakan rumus Slovin. (Rifkhan, 2020). Adapun bentuk rumus Slovin dapat dilihat sebagai berikut:

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

Keterangan:

N = Besar populasi/ jumlah populasi

n = Jumlah sampel

e = Batas toleransi kesalahan (ditentukan yaitu sebesar 10% = 0,1)

Dari jumlah populasi sebesar 388 orang dan batas toleransi kesalahannya ditentukan sebesar 10% atau 0,1 yaitu:

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

$$n = \frac{388}{1+388(0,1)^2}$$

$$n = \frac{388}{1+388.0,01}$$

$$n = \frac{388}{1+3,88}$$

$$n = \frac{388}{1+4,88}$$

$$n = 86$$

Maka dari jumlah populasi 388 diperoleh ukuran sampel sebesar 86 atau (22%). (Bungin, 2006)

Maka untuk mengetahui jumlah sampel pada setiap kelas maka menggunakan rumus sebagai berikut (Yusuf, 1987)

$$\frac{\text{Jumlah anggota kelas}}{\text{Populasi}} \times \text{jumlah sampel}$$

Untuk memperoleh dalam bentuk penyajian data sampel, maka didistribusikan kedalam tabel sebagai berikut:

Tabel 3.2
Jumlah Sampel Penelitian

No	Kelas	Jumlah Peserta Didik	Sampel
1	XI F1	28	6
2	XI F2	36	8
3	XI F3	36	8
4	XI F4	36	8
5	XI F5	36	8
6	XI F6	36	8
7	XI F7	36	8
8	XI F8	36	8
9	XI F9	36	8

10	XI F10	36	8
11	XI F11	36	8
Jumlah			86

D. Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah segala sesuatu yang dijadikan objek pengamatan penelitian. (Hadi & Haryono, 1998) Dalam penelitian ini terdapat satu variabel yaitu kepuasan pelanggan pendidikan.

E. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data

Alat yang digunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini yaitu:

1. Angket atau kuesioner

Angket atau kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. (Sugiono, 2015)

Penulis menggunakan angket dalam penelitian ini untuk mencari data langsung terkait kepuasan pelanggan pendidikan di SMAN 2 Bukittinggi, karena sebagian besar penelitian kuantitatif umumnya menggunakan angket sebagai teknik yang dipilih untuk mengumpulkan data.

Menurut Kartini Kartono, angket adalah suatu daftar pertanyaan atau pernyataan berupa formulir yang diajukan secara tertulis kepada sejumlah responden atau objek penelitian dengan tujuan untuk mendapatkan jawaban dari responden secara tertulis. (Kartono, 1990). Adapun angket yang penulis gunakan adalah angket tertutup, dikatakan

angket tertutup, apabila terdapat pernyataan-pernyataan yang diajukan sejumlah alternative jawaban, dan responden tinggal memilih salah satu jawaban yang telah disediakan tersebut. (Nurkencana, 1993)

Sebelum membuat angket, peneliti membuat kisi-kisi angket yang disusun dalam satu tabel, yang selanjutnya dijabarkan dalam aspek dan indikator yang sesuai dengan tujuan penelitian yang akan dicapai. Berikut kisi-kisi angket yang akan peneliti buat dalam tabel berikut:

Tabel 3.3
Kisi-Kisi Instrumen Penelitian
Kepuasan Pelanggan Pendidikan di SMAN 2 Bukittinggi

Variabel	Indikator	Sub Indikator	No Item		Jlm
			(+)	(-)	
Kepuasan pelanggan pendidikan	Bukti fisik (<i>Tangibles</i>)	1. Kondisi fasilitas sekolah	1, 2, 3	4	4
		2. Kebersihan dan kerapian lingkungan sekolah	5, 6	-	2
		3. Ketersediaan sarana dan prasarana penunjang pendidikan	7	8	2
		4. Keamanan dan kenyamanan area sekolah	9, 11	10	3
	Respon (<i>Responsiveness</i>)	1. Konsistensi dalam penyampaian materi pelajaran	12	-	1
		2. Tepat waktu dalam memulai dan mengakhiri pelajaran	13	14	2
		3. Kemampuan guru dalam menyelesaikan tugas dan tanggung jawab	15	-	1

		4. Akurasi informasi dan materi yang disampaikan	16, 18	17	3
	Daya tanggap (<i>Reliability</i>)	1. Memudahkan dalam mengakses informasi dan layanan pendidikan	19, 20	21	3
		2. Kesiediaan guru dan staf untuk membantu siswa	22	23	2
		3. Kecepatan dalam menangani keluhan dan masalah siswa	24	-	1
		4. Fleksibilitas dalam menyesuaikan layanan pendidikan dengan kebutuhan siswa	25	-	1
	Jaminan (<i>Assurance</i>)	1. Kompetensi dan profesionalisme guru dan staf	26	-	1
		2. Keramahan dan kesopanan dalam melayani siswa	27, 28	-	2
		3. Kesiapan dan kesiapsiagaan dalam menangani situasi darurat	29	-	2
		4. Komitmen sekolah dalam menjaga kualitas pendidikan	30, 31	-	2
	Empati (<i>Empathy</i>)	1. Kemampuan guru dan staf untuk memahami kebutuhan dan peranan siswa	32	33	2
		2. Kesiediaan guru dan staf untuk memberikan perhatian dan bantuan kepada siswa	34	-	1

		3. Menciptakan suasana belajar yang kondusif dan menyenangkan	35, 36	37	3
		4. Memberikan penghargaan dan apresiasi atas prestasi siswa	38	-	1

Kemudian indikator tersebut dijadikan tolak ukur untuk menyusun item-item instrument yang dapat berupa pernyataan. Untuk pengskoran angket tertutup ini menggunakan alternatif jawaban, yang terdiri dari lima alternatif jawaban yaitu: Sangat Puas (SP), Cukup Puas (CP), Puas (P), Kurang Puas (KP), Tidak Puas (TP).

Tabel 3.4
Pemberian Skor pada Pilihan Jawaban Angket

Kategori Jawaban	Positif	Negatif
Sangat Puas (SP)	5	1
Puas (P)	4	2
Cukup Puas (CP)	3	3
Kurang Puas (KP)	2	4
Tidak Puas (TP)	1	5

Kemudian berdasarkan skor yang diberikan pada masing-masing skala akan dihitung hasilnya dengan mengambil jumlah responden dan frekuensi jawaban setiap responden pada setiap skala. (Fahnael, et al., 2024)

Variabel kepuasan pelanggan pendidikan dalam penelitian ini yaitu dengan cara mengelompokkan tabel frekuensi untuk mempermudah dalam menganalisa. Sebelum mengelompokkan dalam bentuk tabel, terlebih dahulu memberi skor dari setiap jawaban responden untuk memperoleh data kuantitatif, kegiatan ini disebut dengan *skorsting*. Pada penelitian ini untuk menentukan skor peneliti menggunakan skala *likert*.

F. Validitas dan Realibilitas Instrumen

1. Uji Validasi

Validasi adalah kemampuan suatu tes untuk mengukur tingkat kevalidan suatu instrumen terhadap konsep yang diteliti. Dalam mengukur validasi perhatian ditujukan pada isi dan kegunaan instrument. Uji ini dimaksudkan untuk mengukur sah atau tidaknya setiap pernyataan yang digunakan dalam penelitian.

Dalam uji validasi, setiap pernyataan diukur dengan menghubungkan jumlah atau total dari masing-masing pernyataan dengan total atau jumlah keseluruhan pernyataan yang digunakan dalam setiap variabel.

Kriteria uji validasi adalah dengan membandingkan nilai r hitung (*Pearson Correlation*) dengan nilai r tabel. Nilai r hitung (*Pearson Correlation*) ini nantinya digunakan sebagai tolak ukur yang menyatakan valid atau tidaknya item pertanyaan yang digunakan untuk mendukung penelitian, maka akan dicari dengan membandingkan r hitung (*Pearson Correlation*) terhadap nilai r tabelnya.

Pengujian validitas digunakan untuk mengukur tingkat valid atau kesahihan pernyataan suatu kuesioner. Kuesioner dikatakan valid apabila pernyataan tersebut mengungkapkan sesuatu yang diukur dari kuesioner, untuk itu perlu adanya uji validitas terlebih dahulu dengan tujuan untuk mengetahui kualitas instrumen terhadap objek yang diteliti. Pengujian validitas instrument dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis

faktor yang dikembangkan dalam SPSS (*Statistical Product and Service Solution*).

Kriteria pengambilan keputusan dalam menentukan valid atau tidaknya suatu butir item pernyataan yaitu: setelah nilai r hitung, ditemukan, kemudian menentukan nilai r tabel, untuk menentukan nilai r tabel pada kolom digunakan rumus $N-2$, dimana N adalah banyaknya responden. Selanjutnya tentukan tingkat signifikansi yang disesuaikan pengujian satu arah atau dua arah. Kriteria pengujian uji validasi sebagai berikut:

- a. Jika $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$, maka instrumen penelitian dikatakan valid
- b. Jika $r \text{ hitung} < r \text{ tabel}$, maka instrumen penelitian dikatakan invalid.

(Darma, 2021)

Uji validitas dilakukan dengan bantuan *Software* SPSS Ver 20, jika r^{hitung} lebih besar dari r^{tabel} pada signifikansi 5% maka butir pernyataan dalam angket penelitian dinyatakan valid, dan jika r^{hitung} lebih kecil dari r^{tabel} maka butir pernyataan dalam angket penelitian dinyatakan tidak valid.

Hasil uji validitas dapat disajikan pada tabel dibawah ini dengan nilai $n = 113$, maka didapatkan df sebesar $113-2 = 111$ dan $\alpha = 5\%$ maka nilai r^{tabel} sebesar 0,185. maka jika r^{hitung} lebih besar dari 0,185, item pernyataan dikatakan valid dan jika r^{hitung} lebih kecil dari 0,185, item pernyataan dikatakan tidak valid.

Atau dapat juga dikatakan valid apabila nilai signifikan $< 0,05$ atau 5% sehingga apabila signifikansinya kurang dari atau sebesar 0,05 maka

dikatakan valid. Atau dapat juga dikatakan tidak valid apabila nilai signifikan $> 0,05$ atau 5% maka dikatakan tidak valid.

Adapun hasil uji validitas dalam hasil uji coba ini adalah dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 3.5
Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan Pendidikan

Item Pernyataan	R ^{hitung}	R ^{tabel} 5%	Nilai Signifikansi	Signifikansi	Ket
P1	.585**	0.185	.000	0,05	Valid
P2	.500**	0.185	.000	0,05	Valid
P3	.506**	0.185	.000	0,05	Valid
P4	.388**	0.185	.000	0,05	Valid
P5	.533**	0.185	.000	0,05	Valid
P6	.608**	0.185	.000	0,05	Valid
P7	.462**	0.185	.000	0,05	Valid
P8	.338**	0.185	.000	0,05	Valid
P9	.333**	0.185	.000	0,05	Valid
P10	.360**	0.185	.000	0,05	Valid
P11	.339**	0.185	.000	0,05	Valid
P12	.685**	0.185	.000	0,05	Valid
P13	.591**	0.185	.000	0,05	Valid
P14	.442**	0.185	.000	0,05	Valid
P15	.730**	0.185	.000	0,05	Valid
P16	.611**	0.185	.000	0,05	Valid
P17	.498**	0.185	.000	0,05	Valid
P18	.338**	0.185	.000	0,05	Valid

P19	.703**	0.185	.000	0,05	Valid
P20	.456**	0.185	.000	0,05	Valid
P21	.319**	0.185	.001	0,05	Valid
P22	.596**	0.185	.000	0,05	Valid
P23	.336**	0.185	.000	0,05	Valid
P24	.767**	0.185	.000	0,05	Valid
P25	.745**	0.185	.000	0,05	Valid
P26	.743**	0.185	.000	0,05	Valid
P27	.674**	0.185	.000	0,05	Valid
P28	.776**	0.185	.000	0,05	Valid
P29	.766**	0.185	.000	0,05	Valid
P30	.713**	0.185	.000	0,05	Valid
P31	.725**	0.185	.000	0,05	Valid
P32	.586**	0.185	.000	0,05	Valid
P33	.333**	0.185	.000	0,05	Valid
P34	.747**	0.185	.000	0,05	Valid
P35	.710**	0.185	.000	0,05	Valid
P36	.611**	0.185	.000	0,05	Valid
P37	.328**	0.185	.000	0,05	Valid
P38	.322**	0.185	.001	0,05	Valid

Sumber: Output SPSS Versi 20

Data yang diperoleh dari responden 113 siswa di SMAN 2 Bukittinggi. Berdasarkan hasil uji validasi dengan menggunakan SPSS menunjukkan bahwa angket penelitian dinyatakan 38 pernyataan valid dengan membandingkan r^{hitung} dan r^{tabel} atau signifikan $< 0,05$, hasil penelitian menunjukkan nilai r^{hitung} lebih besar dari r^{tabel} dan nilai

signifikan $< 0,05$ dengan tingkat kepercayaan 5%. Dalam keputusan uji validitas ini adalah semua angket variabel kepuasan pelanggan pendidikan yang terdiri dari 38 item pernyataan tersebut dinyatakan valid dan bisa dilanjutkan ke tahap reabilitas.

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah mana hasil suatu pengukuran memiliki kepercayaan, keterandalan, konsistensi, kestabilan yang dapat dipercaya. Uji reliabilitas digunakan untuk menguji konsistensi alat ukur, apakah hasilnya tetap konsisten atau tidak jika pengukuran diulang. Uji reliabilitas dilakukan dengan membandingkan nilai *Cornbach's alpha* dengan tingkat atau taraf signifikan yang digunakan. Tingkat atau taraf signifikan yang digunakan bisa 0,5, 0,6, hingga 0,7 tergantung kebutuhan dalam penelitian. Uji reliabilitas dapat dilakukan secara bersama-sama terhadap seluruh butir pernyataan. Jika nilai $\alpha > 0,60$ maka *reliable*.

Adapun kriteria pengujian tersebut adalah:

- a. Jika nilai *Cornbach's alpha* $>$ tingkat signifikan, maka instrumen dikatakan valid
- b. Jika nilai *Cornbach's alpha* $<$ tingkat signifikan, maka instrumen dikatakan tidak valid. (Darma, 2021)

Adapun hasil uji reliabilitas dalam hasil uji coba ini adalah dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 3.6
Uji Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.932	38

Sumber: Output SPSS Versi 20

Berdasarkan hasil uji reliabilitas dengan menggunakan SPSS pada tabel di atas, didapatkan informasi bahwa nilai *Cornbach's alpha* sebesar 0.932 nilai tersebut lebih besar dari 0,60 maka nilai *Cornbach's alpha* 932 > 0,60. Berdasarkan hal tersebut diketahui bahwa data tersebut *reliable* atau konsisten dan layak digunakan untuk melakukan penelitian.

G. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dapat diartikan sebagai cara melaksanakan analisis terhadap data, dengan tujuan untuk memperoleh gambaran dari hasil penelitian yang dilakukan dengan menyebarkan kuesioner dan memperoleh kesimpulan secara umum dari hasil penelitian. (I Made Laut Mertha Jaya, 2020)

Pada penelitian ini analisis data yang digunakan yaitu analisis *deskriptif*. Data yang diperoleh dari hasil penelitian diolah dengan *Microsoft Office Excel* yang digunakan penyajian data dalam bentuk tabel untuk mengetahui kepuasan pelanggan di SMAN 2 Bukittinggi. Untuk mengetahui nilai rata-rata *skala likert* pada kuesioner, dapat dilihat menggunakan rumus sebagai berikut:

Rata-rata nilai 1 pertanyaan pada kuesioner = (skor 1 X jumlah responden yang menjawab skor 1) + (skor 2 X jumlah responden yang menjawab skor 2) + (skor 3 X jumlah responden yang menjawab skor 3) +

(skor 4 X jumlah responden skor 4) + (skor 5 X jumlah responden yang menjawab 5) kemudian dibagi jumlah responden seluruhnya.

$$\begin{aligned}\text{Contoh: Rata-rata jawaban 1 pernyataan} &= \frac{(1 \times 0) + (2 \times 0) + (3 \times 46) + (4 \times 15) + (5 \times 28)}{89} \\ &= \frac{341}{89} = 3,79\end{aligned}$$

Menurut Rangkuti dikutip dalam jurnal (Fatnael, et al., 2024) Indeks kepuasan Pelanggan (IKP) digunakan untuk melihat sejauh mana tingkat kepuasan pelanggan terhadap yang diberikan. untuk menentukan rentang skala tingkat kepuasan pelanggan dibuat skala interval dengan rumus sebagai berikut:

$$R_s = \frac{m - n}{b}$$

keterangan:

R_s = rentang skala

m = skor tertinggi

n = skor terendah

b = jumlah kategori

Dengan perhitungan rumus Indeks Kepuasan Pelanggan (IKP) seperti di atas, maka diperoleh besar *range* indeks kepuasan sebagai berikut:

$$R_s = \frac{5-1}{5} = 0,8$$

Skor tertinggi pada pengamatan ini yaitu 5 “sangat puas” dikurangi dengan skor terendah yaitu 1 “tidak puas” kemudian dibagi dengan jumlah kategori atau tingkat kepuasan yaitu 5 sehingga hasil yang ditetapkan yaitu 0,8. (Fahnael, et al., 2024)

Analisis tingkat kepuasan berdasarkan sistem, maka perhitungan nilai *range* tingkat kepuasan pelanggan yang diperoleh rentang skala indeks yaitu sebagai berikut:

Tabel 3.7
Rentang Skala Indeks Kepuasan Pelanggan

Tingkat Kepuasan	Rentang Skala
Sangat Puas	4,20 - 5,00
Puas	3,39 - 4,19
Cukup Puas	2,58 - 3,38
Kurang Puas	1,77 - 2,57
Tidak Puas	0,96 - 1,76

Tingkat kepuasan untuk sangat puas memiliki rentang 5,00 – 4,20 dan seterusnya. Nilai rentang skala didapatkan dari nilai *range* 5,00 – nilai *range* kepuasan 0,08 sehingga hasilnya 4,20. Begitu juga seterusnya dilakukan perhitungan pada setiap tingkat kepuasan dibagi dengan besar *range*.