

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini, menggunakan pendekatan penelitian jenis *mixed methods*. Menurut Sugiyono, *mixed methods* adalah pendekatan penelitian yang menggabungkan pendekatan kuantitatif dan kualitatif dengan maksud untuk memperoleh data yang komprehensif, akurat, dapat diandalkan, dan objektif.⁸⁰

Dalam studi ini, digunakan suatu pendekatan penelitian yang dikenal sebagai *sequential explanatory design*. Sugiyono menjelaskan bahwa pendekatan ini melibatkan pengumpulan dan analisis data kuantitatif sebagai langkah pertama, diikuti oleh pengumpulan dan analisis data kualitatif sebagai langkah selanjutnya. Pendekatan ini bertujuan untuk menguatkan temuan-temuan kuantitatif yang diperoleh pada tahap awal dengan mengumpulkan data kualitatif pada tahap berikutnya.⁸¹

Berikut adalah tahapan-tahapan dalam penelitian ini:

1. Penelitian Kuantitatif

a. Variabel Penelitian

Di awal, peneliti menggunakan penelitian kuantitatif dalam penelitian. penelitian kuantitatif merupakan suatu metode penelitian yang mengumpulkan dan menganalisis data berupa angka-angka yang dijumlahkan.⁸² Penelitian yang berjudul hubungan kualitas layanan dan *image* sekolah terhadap kepuasan siswa untuk masuk di MA Ma'arif Udanawu Blitar yang terdiri atas tiga variabel. Penelitian ini mencari korelasi antara variabel bebas X_1 (*independent variable*) dan X_2 (*independent variable*) dengan variabel terikat Y (*dependent variable*), dengan rincian sebagai berikut:

- 1). Variabel bebas X_1 adalah kualitas layanan pendidikan

⁸⁰ Sugiyono, Metode Penelitian Kombinasi (*Mixed Methods*), (Bandung: Alfabeta, 2011), 409.

⁸¹ Ibid, 409.

⁸² Uhar Suharsaputra, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Tindakan (Bandung: Refika Aditama, 2012), 49.

Kualitas layanan mengacu pada sejauh mana suatu produk atau layanan memenuhi atau melebihi harapan dan kebutuhan pelanggan. Adapun beberapa elemen yang menjadi indikator mengukur kualitas layanan meliputi :

- a). Dalam bentuk nyata (*tangible*), perusahaan menunjukkan keberadaannya kepada pihak eksternal. Bukti konkret dari kualitas layanan yang diberikan oleh penyedia jasa adalah tampilan dan kemampuan fasilitas fisik perusahaan yang dapat diandalkan dalam lingkungan sekitarnya.
- b). Keandalan (*reliability*) merupakan keahliannya dalam memberikan layanan sesuai dengan janji yang tepat dan dapat diandalkan. Performa harus memenuhi harapan pelanggan, termasuk kepatuhan terhadap jadwal, pelayanan tanpa cacat, sikap yang bersahabat, dan tingkat ketepatan yang tinggi.
- c). Ketanggapan adalah suatu strategi yang bertujuan untuk memberikan layanan yang responsif dan akurat kepada pelanggan dengan cara menyampaikan informasi dengan jelas dan responsif.
- d). Jaminan dan kepastian (*assurance*) merupakan kemampuan pegawai perusahaan dalam menghasilkan kepercayaan dari pelanggan, melalui pengetahuan, sikap yang sopan, dan kemampuan yang kompeten. Ini mencakup komunikasi yang efektif, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sikap yang sopan.
- e). Empati merupakan kemampuan untuk dengan tulus dan secara pribadi memberikan perhatian kepada pelanggan dengan tujuan memahami keinginan mereka. Perusahaan

diharapkan memiliki pemahaman yang baik serta pengetahuan yang mendalam mengenai para pelanggan.⁸³

2). Variabel Bebas X₂ adalah *image* sekolah

Citra atau *image* adalah hasil dari rasa yakin, ide dan nilai individu kepada sebuah objek, yang sangat dipengaruhi oleh citra objek itu sendiri, citra atau *image* juga mencakup persepsi yang dimiliki masyarakat terhadap suatu perusahaan atau produk yang ditawarkannya. Adapun indikator dalam mengukur minat meliputi :

- a). *Personality*/ Karakteristik merujuk pada atribut-atribut utama perusahaan yang dikenal oleh masyarakat, seperti kepercayaan dan tanggung jawab sosial yang dimiliki oleh perusahaan.
- b). *Reputation*/ Reputasi adalah citra yang dibangun oleh suatu perusahaan dan dipercaya oleh masyarakat dengan mengacu pada pengalaman pribadi maupun informasi dari pihak lain, seperti prestasi dan keamanan transaksi yang ditawarkan oleh sebuah lembaga keuangan.
- c). *Value*/ Nilai perusahaan merujuk pada prinsip-prinsip yang dipegang oleh organisasi, yang mencerminkan budaya perusahaan, termasuk sikap positif manajemen terhadap pelanggan dan karyawan yang responsif terhadap kebutuhan dan masalah yang dihadapi oleh pelanggan.
- d). Identitas perusahaan mencakup elemen-elemen yang memfasilitasi pengenalan oleh publik terhadap perusahaan, seperti lambang, palet warna, dan ungkapan khas.⁸⁴

⁸³ Lupiyoadi, R dan A.hamdani, Manajemen pemasaran jasa. Edisi kedua,(Jakarta,Salemba Empat,2013),187.

⁸⁴ Bahrul Ulum, 1-8.

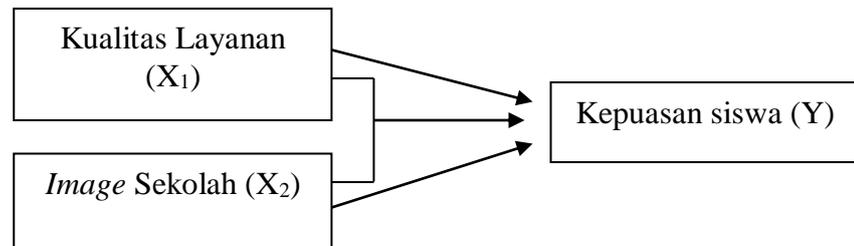
3). Variabel terikat Y adalah kepuasan siswa

Kepuasan pelanggan merujuk pada tingkat kebahagiaan atau ketidakpuasan yang dirasakan oleh seseorang, berdasarkan perbandingan antara pengalamannya terhadap kinerja atau hasil dari suatu produk dengan harapan-harapannya. Menurut Hawkins dan Lonney dikutip dalam Tjiptono, indikator dalam mengukur kepuasan pelanggan atau dalam konteks pendidikan adalah siswa antara lain :

- a. Kesesuaian harapan adalah sejauh mana produk yang dirasakan oleh konsumen sesuai dengan apa yang mereka harapkan. Ini mencakup:
 - 1). Produk yang diterima sesuai atau bahkan melampaui ekspektasi.
 - 2). Karyawan memberikan layanan yang memadai atau bahkan melebihi harapan.
 - 3). Fasilitas pendukung yang diterima setara atau bahkan lebih baik dari yang diantisipasi.
- b. Kesiediaan untuk memberi rekomendasi, merujuk pada sejauh mana pelanggan bersedia mengarahkan orang lain kepada produk atau layanan yang pernah mereka gunakan, melibatkan:
 - 1). Mengajak teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena kepuasan yang diberikan oleh layanan.
 - 2). Mengajak teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena fasilitas pendukung yang tersedia mencukupi.
 - 3). Mengajukan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena nilai atau keuntungan

yang diperoleh setelah menggunakan produk atau layanan tertentu.⁸⁵

Adapun gambaran hubungan antar variabel pada penelitian ini sbb :



Keterangan :

X₁ : Variabel bebas Kualitas Layanan

X₂ : Variabel bebas *Image Sekolah*

Y : Variabel terikat Kepuasan Siswa

b. Populasi dan Sampel

1). Populasi

Populasi merujuk pada sekelompok objek yang terdapat dalam sebuah lingkungan tertentu serta memenuhi kriteria tertentu yang terkait pada masalah penelitian yang sedang dikaji.⁸⁶ Adapun pada penelitian ini yang menjadi populasi adalah seluruh siswa MA Ma'arif Udanawu Blitar sebanyak 1825 siswa

2). Sampel

Sampel adalah bagian kecil dari keseluruhan jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi.⁸⁷ Karena sampel hanya mewakili sebagian kecil dari populasi, penting untuk memastikan bahwa sampel yang diambil benar-benar mencerminkan karakteristik populasi secara keseluruhan. Dengan kata lain, pengambilan sampel harus representatif.

⁸⁵ Tjiptono, F, Strategi Pemasaran, Edisi 4 (Yogyakarta, Andi, 2015), 32.

⁸⁶ Riduwan, Dasar-Dasar Statistika (Bandung: Alfabeta, 2013), 8.

⁸⁷ Suharsimi Arikunto, Prosedur Penelitian (Jakarta: Rineka Cipta, 2013), 173.

Untuk tujuan ini, tabel Isaac dan Michael digunakan dengan tingkat kesalahan yang ditentukan, yaitu 1%, 5%, dan 10%.⁸⁸

Tabel. 2

Tabel Penentuan Jumlah Sampel Isaac Dan Michael Dari Populasi Tertentu Dengan Taraf Kesalahan 1%, 5%, 10%

N	S			N	S		
	1%	5%	10%		1%	5%	10%
1300	440	275	224	1800	485	292	235
1400	450	279	227	1900	492	294	237
1500	460	283	229	2000	498	297	238
1600	469	286	232	2200	510	301	241
1700	477	289	234	2400	520	304	243

Keterangan:

N = Jumlah populasi

S = Jumlah sampel

Pada penelitian ini, sampel ditentukan berdasarkan tabel Isaac dan Michael yang terlampir. Setelah mempertimbangkan tabel tersebut, peneliti memilih tingkat kesalahan sebesar 5%. Dengan populasi sejumlah 1800, ditemukan bahwa sampel yang dibutuhkan adalah 292. Dalam pengambilan sampel, digunakan metode simple random sampling adalah teknik di mana setiap anggota dalam populasi diberikan kesempatan yang setara untuk dipilih sebagai sampel.⁸⁹

c. Pengumpulan Data

Proses pengumpulan data bertujuan untuk memperoleh informasi yang akan dianalisis untuk menjawab pertanyaan atau masalah yang telah dirumuskan sebelumnya.⁹⁰ Agar mendapatkan data yang akurat dan valid terkait dengan isu penelitian, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data berupa metode angket.

Kuesioner atau angket adalah sebuah instrumen untuk mengumpulkan data yang terdiri dari serangkaian pertanyaan yang

⁸⁸ Zuraidah, Statistika Deskriptif (Kediri: STAIN Kediri Press, 2011),86.

⁸⁹Sugiono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D, (Bandung, Alfabeta,2016),85.

⁹⁰ Purwanto, Metodologi Penelitian Kuantitatif: untuk psikologi dan pendidikan, (Yogyakarta: Pustaka pelajar, 2012), 235.

harus dijawab oleh responden.⁹¹ Arikunto mengatakan bahwa kuisisioner adalah metode pengumpulan data yang melibatkan penyiapan serangkaian pertanyaan atau pernyataan tertulis yang diberikan kepada responden untuk dijawab.⁹²

Dalam penelitian ini, metode pengukuran yang digunakan adalah skala Likert. Skala Likert digunakan sebagai sarana untuk mengukur variabel yang akan diteliti dengan mengacu pada indikator-indikator variabel tersebut. Indikator-indikator ini kemudian menjadi dasar dalam pembuatan item-item instrumen, baik dalam bentuk pernyataan maupun pertanyaan. Skala Likert secara khusus digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi individu atau kelompok terhadap fenomena sosial tertentu. Dalam konteks ini, fenomena sosial yang telah ditentukan dengan spesifik oleh peneliti disebut sebagai variabel penelitian.⁹³

Penghitungan skor pada setiap tingkatan dalam skala Likert harus disesuaikan dengan jenis narasi pertanyaan atau pernyataan yang digunakan, baik itu bersifat positif atau negatif. Berikut adalah penilaian skor untuk setiap tingkat pada skala Likert:

Tabel. 3
Pemberian Skor Pada Skala Likert

Positif		Negatif	
Sangat Setuju	4	Sangat Setuju	1
Setuju	3	Setuju	2
Kurang Setuju	2	Kurang Setuju	3
Tidak Setuju	1	Tidak Setuju	4

d. Instrumen Penelitian

Angket digunakan sebagai instrumen penelitian oleh peneliti. Untuk menyusun instrumen penelitian tersebut, diperlukan suatu kisi-

⁹¹ Sugiono(2016)142.,

⁹² Suharsimi Arikunto, prosedur penelitian suatu pendekatan praktis,(Jakarta,Rineka Cipta,2006),194.

⁹³ Sugiono,(2016),93.

kisi atau panduan. Kisi-kisi instrumen penelitian ini diperoleh dari definisi operasional masing-masing variabel, yang didasarkan pada tinjauan teori. Dalam konteks penelitian ini, kisi-kisi atau *blue print* angket mencakup:

Tabel. 4
Variabel dan Indikator

No	Variabel	Indikator	No Butir
1	Kualitas Layanan (Lupiyanto dan hamdani)	<i>Tangible</i> merujuk pada hal-hal yang dapat dilihat atau dirasakan oleh indera manusia, seperti bangunan dan fasilitas fisik lainnya..	
		<i>Reliability</i> yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.	
		<i>Responsiveness</i> suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.	
		<i>Assurance</i> merujuk pada upaya untuk membangun sikap percaya dari pelanggan, melalui sikap yang sopan, pengetahuan, dan kemampuan yang kompeten.	
		<i>Empathy</i> meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para konsumen.	
2	<i>Image</i> sekolah (Shirley Harrison)	<i>Personality/Kepercayaan</i> terhadap lembaga dan tanggung jawab sosial merupakan aspek dari karakteristik atau personality yang terkait dengan suatu lembaga. Hal ini mencakup bagaimana lembaga tersebut dipandang oleh masyarakat serta bagaimana lembaga tersebut bertanggung jawab terhadap dampak sosialnya.	
		<i>Reputation/Reputasi Kinerja</i>	
		<i>Value/ Nilai budaya</i> lembaga mencakup sikap manajemen yang	

		memperhatikan kebutuhan pelanggan dan responsif terhadap permintaan atau keluhan mereka. Hal ini juga mencakup karyawan yang tanggap dan cepat dalam menanggapi Permohonan atau masalah yang disampaikan oleh pelanggan.	
		<i>Corporate Identity/</i> Identitas perusahaan adalah elemen-elemen yang memfasilitasi pengenalan target audiens terhadap suatu lembaga, seperti logo, warna, dan slogan.	
3	Kepuasan Siswa(Hawkins dan Lonney)	Kesesuaian harapan, merupakan tingkat kesesuaian antara produk yang diharapkan konsumen dengan yang dirasakan konsumen.	
		Kesediaan untuk menyarankan, mengacu pada kesediaan konsumen untuk merekomendasikan hal-hal yang pernah mereka gunakan kepada teman atau keluarga.	

e. Analisis Data

Setelah mengumpulkan data, langkah berikutnya yang diambil oleh penulis adalah menganalisis data yang telah terkumpul. Berikut ini adalah beberapa langkah yang dilakukan dalam proses analisis data:

1). Tabulasi Data

Tabulasi merupakan sebuah langkah yang melibatkan pembuatan tabel induk guna mengatur data penelitian secara teratur berdasarkan kategori-kategori yang telah ditentukan. Tujuan dari tabulasi adalah mengorganisir data secara terstruktur sehingga memudahkan analisis lebih lanjut. Dengan kata lain, kegiatan tabulasi melibatkan penempatan data ke dalam tabel-tabel yang telah disusun sebelumnya. Tindakan ini bertujuan agar pembaca dapat dengan mudah membaca dan menafsirkan data dalam konteks penelitian.

2). Uji Instrumen

a). Validitas

Validitas merupakan standar yang memperlihatkan baik tidaknya sebuah instrumen mampu secara tepat mengukur apa yang semestinya diukur. Keputusan untuk memilih item yang valid dibandingkan dengan referensi menggunakan tingkat kebebasan (df) yang diperoleh dengan mengurangi dua dari jumlah sampel. Jika $r_{hitung} \geq r_{tabel}$, maka item tersebut dikatakan valid. Akan tetapi jika $r_{hitung} \leq r_{tabel}$, maka item tersebut dikatakan tidak valid.⁹⁴

b). Reliabilitas

Instrumen yang reliabel adalah alat ketika digunakan berulang kali dalam mengukur objek yang sama, akan menghasilkan data yang konsisten atau sama.⁹⁵ Reliabilitas merujuk pada kepercayaan bahwa suatu instrumen ukur dapat diandalkan dalam mengumpulkan data, karena instrumen tersebut telah terbukti efektif dan baik dalam melakukan tugasnya.

Dalam penelitian ini, reliabilitas diukur menggunakan metode *Cronbach's Alpha* dengan membandingkan nilai *alpha* dengan angka 0,60. Jika nilai koefisien *alpha* secara keseluruhan $> 0,60$, maka dapat dikatakan bahwa item-item yang diuji memiliki tingkat reliabilitas yang baik. Namun, jika nilai koefisien *alpha* $< 0,60$, maka dapat disimpulkan bahwa item-item tersebut tidak dapat dianggap reliabel.

c). Menghapus item yang tidak valid dan tidak reliabel

3). Uji Hipotesis

a). Analisis Regresi Linier Sederhana

⁹⁴ Etta Mamang Sangadji dan Sopiah, Metodologi Penelitian (Yogyakarta: Andi Yogyakarta, 2010), 13.

⁹⁵ Sugiono, 121

Analisis regresi linear sederhana melibatkan korelasi atau hubungan sebab-akibat antara satu variabel independen dan variabel dependen.⁹⁶ Selanjutnya, teknik analisis ini digunakan untuk meramalkan bagaimana variabel dependen akan berubah jika variabel independennya dimanipulasi (dinaikkan atau diturunkan). Rumus untuk analisis regresi linear dapat dinyatakan sebagai berikut:

$$Y = a + bx$$

Keterangan :

Y : variabel terikat
 a, b : konstanta
 X : variabel bebas

b). Analisis Regresi Linier Berganda

Metode yang digunakan dalam upaya untuk menemukan hubungan antara beberapa variabel independen dengan satu variabel dependen adalah regresi linier berganda.⁹⁷ Berikut adalah bentuk rumus untuk melakukan analisis regresi linear berganda:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

Keterangan :

Y : variabel terikat
 a, b_1, b_2 : konstanta
 X_1 : variabel bebas 1
 X_2 : variabel bebas 2

c). Uji t

Dalam penelitian yang menggunakan analisis regresi linier berganda, penggunaan uji t dilakukan untuk menguji hipotesis secara terpisah terhadap setiap variabel. Uji t

⁹⁶ Sugiyono, Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D, (Bandung: Alfabeta, 2014),55.

⁹⁷ Duwi Priyatno, SPSS 22 Pengolahan Data Terpraktis, (Yogyakarta: Andi, 2014), 160.

digunakan untuk menguji secara parsial efek dari masing-masing variabel.⁹⁸ Adapun dapat menggunakan rumus:

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

Keterangan :

t	= Distribusi t
r	= Koefisien korelasi parsial
r ²	= Koefisien determinasi
n	= jumlah data

Untuk melihat hasil Uji t_{tabel}, perlu merujuk pada tabel *coefficients* dan mengamati kolom sig. Kriteria pengambilan keputusan didasarkan pada hal berikut:

- 1) Jika nilai probabilitas (signifikansi) lebih besar dari 0,05 (α) atau nilai t_{hitung} kurang dari nilai t_{tabel}, maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis H₀ diterima dan hipotesis alternatif H_a ditolak dalam pengujian yang dilakukan secara parsial.
- 2) Apabila probabilitas (signifikan) < 0,05 (α) atau nilai t_{hitung} > nilai t_{tabel}, dapat disimpulkan bahwa hipotesis telah terbukti dan H₀ (hipotesis nol) akan ditolak, sedangkan H_a (hipotesis alternatif) akan diterima. Hal ini berlaku saat dilakukan uji secara parsial.

d). Uji F

Uji F digunakan untuk mengevaluasi dampak variabel bebas secara kolektif terhadap variabel terikat.⁹⁹

⁹⁸ Sugiyono (2014),250.

⁹⁹ Nur Asnawi dan Masyhuri, Metodologi Riiset Manajemen Pemasaran(Malang; Uin Maliki Press,) ,182.

$$F = \frac{R^2/k}{(1 - R^2)/(n - k - 1)}$$

Keterangan :

F	= Pendekatan Distribusi Probabilitas Fischer
R	= Koefisien Korelasi Linier Berganda
K	= Banyaknya Variabel Bebas
N	= Banyaknya Data

2. Penelitian Kualitatif

a. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini mengadopsi pendekatan kualitatif, sejalan dengan pandangan yang dinyatakan oleh Bogdan dan Taylor. Mereka menjelaskan bahwa metode kualitatif adalah suatu metode penelitian yang menghasilkan data deskriptif melalui kata-kata tertulis atau lisan yang berasal dari individu dan perilaku yang dapat diamati.¹⁰⁰

b. Jenis Penelitian

Pada studi ini, dilakukan dengan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif analitik. Informasi yang terkumpul mencakup hasil observasi, wawancara, fotografi, analisis dokumen, dan catatan lapangan. Data yang diperoleh dalam bentuk tulisan dan gambar dikelompokkan oleh peneliti, bukan dalam bentuk numerik.¹⁰¹

c. Sumber Data

1). Data Primer

Data yang diperoleh langsung dari sumbernya adalah data yang didapatkan melalui interaksi langsung, pengamatan, dan pencatatan secara langsung. Contohnya meliputi wawancara, observasi, dan penyebaran kuesioner.¹⁰² Dalam studi ini, informasi utama diperoleh melalui wawancara dengan kepala madrasah dan

¹⁰⁰ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2002), 3.

¹⁰¹ Imam Gunawan, *Metode Penelitian Kualitatif: Teori dan Praktik*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2013), 87.

¹⁰² Iskandar, *Metodologi Penelitian Pendidikan dan Sosial*, (Jakarta: Gaung Persada Press, 2009), 76.

ketua PPDB, serta melalui pengamatan terhadap beberapa kegiatan yang terjadi di lingkungan MA Ma'arif Udanawu Blitar.

2). Data Sekunder

Dalam penelitian ini, kami mengumpulkan data skunder dari berbagai dokumen yang tersedia di MA Ma'arif Udanawu Blitar yang dianggap relevan. Data tambahan yang kami peroleh meliputi informasi mengenai sejarah pendirian sekolah, visi, misi, dan tujuan pendidikan, struktur organisasi sekolah, kondisi siswa, serta fasilitas dan infrastruktur yang ada.

d. Teknik Pengumpulan Data

Peneliti melakukan pengumpulan data dengan menggunakan beberapa metode yang meliputi wawancara, observasi/pengamatan, dan dokumentas.

1) Wawancara

Wawancara mendalam merupakan sebuah metode interaksi yang melibatkan proses tanya jawab secara rinci antara pewawancara dan informan. Tujuannya adalah untuk mendapatkan informasi yang lebih terperinci sesuai dengan tujuan penelitian yang sedang dilakukan.¹⁰³

2) Observasi

Metode pengamatan melibatkan konsentrasi dan kehadiran penuh terhadap suatu objek menggunakan semua indera manusia, seperti penglihatan, sentuhan, penciuman, pendengaran, dan rasa. Untuk menggunakan metode pengamatan secara efektif, disarankan untuk menyertakan format atau lembar observasi sebagai alat bantu.¹⁰⁴ Pengamatan digunakan sebagai metode untuk mengumpulkan data secara langsung dari lapangan dengan tujuan untuk memahami situasi, mendeskripsikan kondisi, dan menggambarkan fenomena yang diamati. Guga dan Lincoln menjelaskan beberapa alasan mengapa

¹⁰³Zainal Arifin, *Penelitian Pendidikan: Metode Penelitian Kualitatif*, Cet. 2, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2012), 170.

¹⁰⁴ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2006),229.

penelitian kualitatif sering menggunakan pengamatan sebagai metode untuk mengumpulkan data:

- a) Observasi dilakukan berdasarkan pengamatan secara langsung.
 - b) Pengamatan dapat dimungkinkan pengamatan langsung kejadian yang terjadi dalam keadaan nyata, kemudian mencatat perilaku yang diamati.
 - c) Melalui pengamatan, peneliti dapat mencatat peristiwa yang terjadi dalam konteks yang relevan, dengan memperhatikan peran guru dan memperoleh pengetahuan langsung dari data yang diamati.
 - d) Keraguan terhadap data yang diperoleh melalui teknik wawancara seringkali terjadi, dan cara terbaik untuk memverifikasi kebenaran data tersebut adalah melalui pengamatan.
 - e) Teknik observasi memberikan kesempatan kepada peneliti untuk memperoleh pemahaman yang mendalam terhadap situasi yang rumit. Dalam beberapa situasi di mana metode komunikasi lainnya tidak memadai, pengamatan dapat menjadi sarana yang sangat berharga bagi peneliti.¹⁰⁵
- 3) Dokumentasi

Teknik dokumentasi adalah proses mengumpulkan semua dokumen yang diperlukan untuk keperluan penelitian.¹⁰⁶ Dapat diwujudkan dalam berbagai bentuk seperti catatan harian, peraturan, kebijakan, dan beragam bentuk lainnya.

e. **Teknis Analisis Data**

Proses analisis data melibatkan langkah-langkah sistematis dalam mencari dan mengatur informasi yang diperoleh dari wawancara, catatan lapangan, dan dokumen. Tujuan dari analisis data adalah menyusun data ke dalam kategori-kategori yang relevan, memecahnya menjadi unit-unit yang dapat dipahami, melakukan sintesis,

¹⁰⁵ Lexy .J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosda Karya, 2000), 174-175.

¹⁰⁶ *Ibid*,96.

mengidentifikasi pola-pola yang muncul, memilih informasi yang penting dan akan dipelajari lebih lanjut, serta menyusun kesimpulan yang dapat dipahami dengan mudah oleh diri sendiri maupun orang lain.¹⁰⁷ Analisis data adalah suatu tugas yang sangat penting dalam proses penelitian. Peneliti perlu melakukan pemilihan metode analisis yang tepat dengan hati-hati.¹⁰⁸ Analisis kualitatif melibatkan pengolahan data, baik dalam bentuk data kualitatif maupun data kuantitatif. Data kualitatif berupa informasi dan deskripsi dalam bentuk bahasa prosa yang kemudian dianalisis dengan mempertimbangkan data lainnya untuk mencapai pemahaman yang lebih jelas tentang kebenaran atau konsep yang terkait, yang dapat memperkuat atau mengubah gambaran yang sudah ada sebelumnya. Di sisi lain, data kuantitatif adalah data yang terdiri dari angka-angka yang digunakan untuk menjelaskan fakta atau membandingkan beberapa gambaran untuk mendapatkan wawasan baru. Data itu selanjutnya dijabarkan ulang dengan bentuk kalimat atau uraian yang lebih terperinci.¹⁰⁹

Proses analisis data terjadi setelah tahap klasifikasi, di mana data dikumpulkan dan dikelompokkan menjadi bagian dari kelas-kelas yang sudah ditetapkan sebelumnya. Dalam studi ini, metode analisis yang diterapkan mengikuti prinsip-prinsip yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman. Pendekatan ini melibatkan aktivitas interaktif dan berkelanjutan dalam analisis data kualitatif hingga mencapai tingkat kejenuhan, di mana data telah sepenuhnya dieksplorasi dan dipahami.¹¹⁰ Miles dan Huberman mengungkapkan bahwa terdapat tiga tahap dalam proses analisis data, yaitu:

1). Reduksi Data (*Data Reduction*)

Reduksi data adalah proses penyederhanaan informasi dengan merangkumnya, memilih hal-hal yang esensial, dan

¹⁰⁷Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D (Bandung: Alfabeta, 2009),244.

¹⁰⁸Punaji Setyosari, Metode Penelitian Pendidikan dan Pengembangan (Jakarta: Prenada Media Grup, 2010), 189.

¹⁰⁹ P. Joko Subagyo, Metode Penelitian (Cetakan Kedua; Jakarta: PT. Rineka Cipta, 1997),106.

¹¹⁰Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D, 246.

memusatkan perhatian pada aspek yang penting. Hal ini melibatkan pencarian tema dan pola yang muncul dari data yang ada. Dengan melakukan reduksi data, informasi yang telah disederhanakan akan memberikan gambaran yang lebih jelas, memudahkan peneliti dalam mengumpulkan data selanjutnya, dan mempermudah pencarian data jika dibutuhkan di masa mendatang.¹¹¹ Menurut Miles dan Huberman, proses reduksi data melibatkan berbagai kegiatan seperti merangkum informasi, memberikan kode, mengidentifikasi tema, dan membuat catatan yang terus berlanjut setelah penelitian lapangan hingga penyelesaian laporan akhir.¹¹²

Dalam situasi ini, peneliti melakukan pengelompokan data dengan memilih informasi yang relevan dengan topik penelitian dan mengesampingkan data yang tidak terkait dengan garis besar penelitian tersebut. Dengan langkah ini, peneliti dapat mengidentifikasi data yang tidak lengkap untuk memungkinkan peningkatan dalam proses analisis data. Tujuan dari pengelompokan data ini adalah untuk memusatkan penulisan pada satu tema tertentu dan mempermudah penulis dalam mencapai kesimpulan.

2). Penyajian Data

Display data pada penelitian merujuk pada cara menampilkan informasi yang telah direduksi setelah proses pengumpulan data. Dalam penelitian kualitatif, *display* data biasanya dilakukan melalui teks naratif. Ada beragam cara untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif, termasuk tetapi tidak terbatas pada deskripsi ringkas, diagram, relasi antar kategori, bagan aliran, dan sejenisnya.¹¹³ Data yang dikumpulkan dalam

¹¹¹ Ibid,247.

¹¹²Boedi Abdullah dan Beni Ahmad Saebani, Metode Penelitian Ekonomi Islam (Bandung: Pustaka Setia, 2014), 219.

¹¹³Herson Anwar, "Penyajian Data Penelitian dan Review Melalui Teknik Observasi," Jurnal Manajemen Pendidikan Islam 2, no. 2 ,2014, 218.

penelitian ini terdiri dari kalimat dan kata-kata yang terkait dengan topik penelitian. Oleh karena itu, presentasi data ini merupakan kumpulan informasi yang disusun secara sistematis, yang memungkinkan untuk mengambil kesimpulan.

3). Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi

Pada penelitian kualitatif, kesimpulan adalah hasil baru yang sebelumnya belum pernah ditemukan. Hasil itu bisa berwujud penjelasan atau penggambaran sebuah objek yang dahulunya masih samar atau kurang jelas, tetapi setelah diteliti menjadi lebih terang. Kesimpulan ini dapat mencakup hubungan sebab-akibat atau interaksi antar unsur, hipotesis, dan teori.¹¹⁴ Penarikan kesimpulan dilakukan sejak awal pengumpulan data, yakni melalui pencatatan dan penafsiran kata-kata yang diucapkan oleh informan secara teratur dan berulang-ulang.¹¹⁵

Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengungkapkan makna atas perkataan yang sudah dikumpulkan sebagai informasi, dan selanjutnya membuat kesimpulan. meskipun kesimpulan yang dihasilkan dari informasi tersebut masih samar serta tidak dapat dipastikan, langkah berikutnya pada penelitian kualitatif adalah melakukan verifikasi data. Dalam melakukan verifikasi data, langkah yang diambil adalah mengkaji kembali proses pengurangan data dan penyajian data, sehingga kesimpulan yang diperoleh tetap konsisten dengan data yang ada dan dapat dipertanggungjawabkan secara akurat.

f. Pengujian Keabsahan Data

Pada penelitian kualitatif, pengujian keabsahan data melibatkan berbagai komponen yang mencakup kepercayaan, kemampuan untuk diterapkan pada konteks lain, keterandalan, dan kesesuaian

¹¹⁴Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, 253.

¹¹⁵ Herman Budiyo, "Penelitian Kualitatif Proses Pembelajaran menulis: Pengumpulan data dan Analisis Datanya", *Jurnal Pena* 3, no. 2, 2013, 13.

konfirmasi.¹¹⁶ Pendapat Sugiyono sejalan dengan itu, Dalam penelitian kualitatif, verifikasi terhadap data dilakukan melalui beberapa aspek, yaitu validitas internal, validitas eksternal, reliabilitas, dan obyektivitas.¹¹⁷

Dalam penelitian ini, dilakukan pengujian keabsahan data menggunakan uji kredibilitas. Pendekatan ini dipakai guna memastikan data yang terkumpul bernilai kebenaran tinggi. Beberapa metode yang sering digunakan untuk menguji keandalan data meliputi memperpanjang waktu mengamati, meningkatkan kecermatan pada penelitian, menggunakan triangulasi, berdiskusi bersama kolega sejawat, melakukan analisis kasus negatif, dan melakukan verifikasi dengan partisipan.¹¹⁸ Triangulasi didefinisikan sebagai proses memverifikasi data yang didapat dari bermacam-macam informasi melalui pendekatan dan waktu yang berbeda.¹¹⁹

Dalam penelitian ini, dilaksanakan pengamatan lapangan melalui cara bertahap dan berkesinambungan. Penelitian ini berfokus untuk mengkaji hubungan antara kualitas layanan dan juga citra terhadap kepuasan siswa. Peneliti memusatkan perhatian secara bertahap pada aspek-aspek yang relevan dengan topik ini.

¹¹⁶Yati Afiyanti, "Validitas dan Reliabilitas dalam Penelitian Kualitatif," *Jurnal Keperawatan Indonesia* 12, no. 2, 2008, 138.

¹¹⁷ Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif* (Bandung: Alfabeta, 2010), 366.

¹¹⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, 270.

¹¹⁹ *Ibid.*, 273.