

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kombinasi (*mix methods research*) yang melibatkan penelitian kuantitatif dan kualitatif agar diperoleh data yang lebih *komprehensif, valid, reliabel*, dan obyektif. Seperti pendapat Sugiyono yang menyatakan bahwa *mix methods* merupakan metode penelitian yang menggabungkan antara dua jenis penelitian sekaligus yaitu penelitian kualitatif dan kuantitatif dalam suatu penelitian, sehingga didapat data yang lebih *komprehensif, valid, reliable*, dan obyektif.³⁵ Pendekatan *mix methods* yang dipilih berjenis *sequential mixed methods*. Pendekatan kuantitatif dilakukan untuk mendapatkan data yang valid dan terukur sedangkan pendekatan kualitatif dilakukan untuk memperoleh informasi yang lebih dalam akan fenomena yang ada di lapangan.

Dalam melaksanakan kegiatan penelitian, maka rancangan penelitian perlu dilakukan terlebih dahulu agar bisa menolong dalam menetapkan langkah-langkah yang diambil selama penelitian berlangsung. Dengan adanya rancangan penelitian ini maka diharapkan bisa mempermudah dan memperlancar dalam mencapai target yang sesuai dengan harapan. Peneliti dalam melaksanakan penelitian tentang analisis kepuasan pelanggan pada layanan pendidikan di Sekolah Dasar Islam Miftahul Huda Keringan-Nganjuk dengan menggunakan pendekatan kuantitatif dan kualitatif. Rancangan penelitian kuantitatif dilakukan dalam bentuk tahapan yang teratur dan sistematis, berupa :

1. Tahap awal berupa pengumpulan data awal penelitian yang dilaksanakan lapangan yaitu dengan mengambil referensi data dari buku-buku yang sudah ada untuk mendukung penelitian dalam tahap dasar.

³⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*, (Bandung : CV. Alfabeta, 2011), 18. Lihat juga John W. Creswell, *Research Design : Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran*, (Yogyakarta : PT. Pustaka Pelajar, 2016), 5.

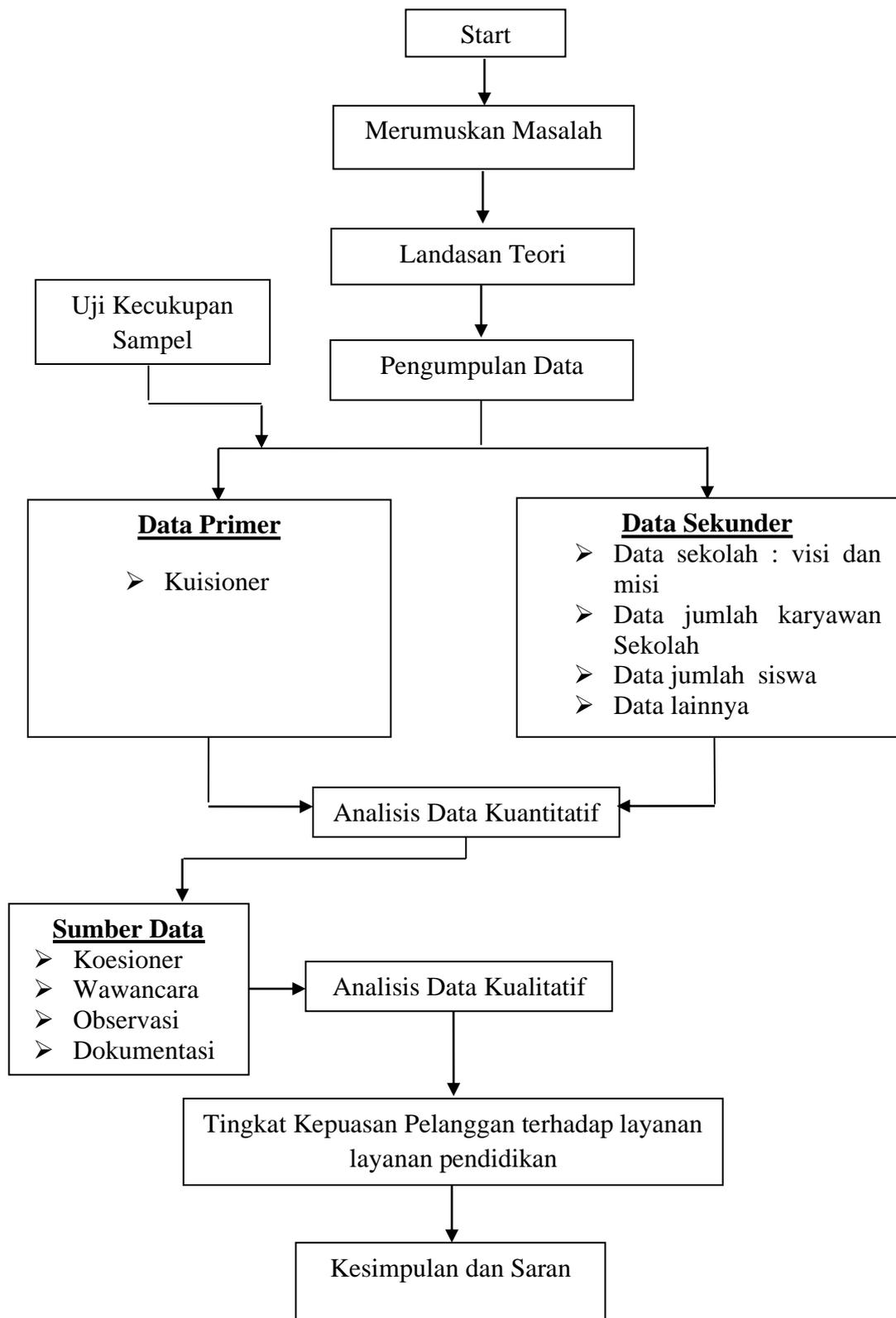
2. Selanjutnya data di lapangan itu dianalisis menjadi bentuk perhitungan-perhitungan yang sistematis, saling berkaitan, serta dipakai sebagai dasar analisis berikutnya.

Rancangan penelitian kualitatifnya dilakukan setelah didapatkan analisis data berdasarkan penelitian kuantitatif. Dari hasil analisis tersebut kemudian peneliti terlibat langsung di lapangan dengan mencari informasi secara lengkap mulai dari dokumen, wawancara, dokumentasi foto, dan catatan-catatan selama di lapangan. Pada penelitian kualitatif biasanya peneliti dituntut untuk bersifat luas dengan jangka waktu yang tidak ditentukan agar mendapatkan informasi-informasi baru dalam rangka mempersempit fokus permasalahan penelitian.³⁶ Dengan demikian peneliti memanfaatkan seluruh usahanya untuk selalu bersikap terbuka dan berusaha untuk bisa diterima oleh para informan agar mendapatkan informasi secara lengkap dan mendalam.

Bagan alir penelitian digunakan sebagai acuan / pedoman dalam melakukan penelitian. Hal ini dilakukan agar penelitian lebih terarah pada jalannya sehingga bisa menghasilkan penelitian secara cermat dan teliti. Bagan alir ini mencakup langkah, hal-hal yang harus disiapkan sebagai dasar dalam penelitian, diantaranya bermacam hal serta konsep yang ada.

Berikut ini bagan alir mengenai konsep perencanaan kegiatan penelitian bisa dilihat pada gambar di bawah ini :

³⁶ Hardani, Nur hikmatul, Helmina, Rhoushandy, Jumar, Dhikai, Evi, Ria, *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*, (Yogyakarta: CV Pustaka Ilmu, 2020), 21.



Gambar 3.1 Bagan Alur dalam Penelitian

B. Variabel Penelitian

Ada 2 kelompok variabel yang dipakai dalam penelitian ini, diantaranya adalah :

1. Variabel penentu kualitas layanan pendidikan (X), model SERVQUAL yang dimunculkan oleh Parasuraman, dkk. Ada 5 dimensi / faktor diantaranya adalah :
 - a. *Tangibles* (penampilan fisik) yaitu tampilan fasilitas fisik seperti gedung, peralatan atau fasilitas belajar, dan tampilan dari para karyawan / staf.
 - b. *Reliability* (kehandalan) yaitu kemampuan lembaga pendidikan untuk melakukan jasa pelayanan yang telah dijanjikan secara terpercaya serta akurat.
 - c. *Responsiveness* (tanggapan) yaitu keinginan untuk menolong pelanggan serta memberikan pelayanan dengan cepat.
 - d. *Assurance* (kepastian) yaitu pengetahuan, keramahtamahan staf / karyawan, serta keahlian dari karyawan dalam membentuk opini yang bisa dipercaya oleh pelanggan.
 - e. *Empathy* (empati) yaitu kepedulian serta perhatian lembaga pendidikan kepada para pelanggannya.
2. Variabel kepuasan pelanggan (Y)

Tingkat kepuasan terjadi jika ada perbedaan antara harapan (*expectations*) pelanggan dengan kinerja dari organisasi yang dirasakan (*perceived performance*) oleh pelanggan. Jika harapan di atas kinerja maka pelanggan pasti merasa kecewa/tidak puas. Jika harapan sesuai dengan kinerja maka pelanggan pasti merasa puas. Dan jika harapan jauh di bawah kinerja maka pelanggan pasti merasa sangat puas.³⁷

³⁷ Kotler Philip dkk, 2000, 36).

C. Populasi dan sampel

1. Populasi

Adalah jumlah total obyek yang akan diteliti. Kumpulan atau grup yang merupakan subyek penelitian disebut juga dengan populasi. Populasi pada umumnya dilambangkan dengan huruf **N**.³⁸ Arti lain dari populasi adalah totalitas (keseluruhan) obyek psikologis dengan dibatasi oleh kriteria tertentu.³⁹ Untuk melaksanakan kegiatan penelitian, maka jumlah total obyek penelitian atau individu tidak bisa diteliti semua. Maka populasi dalam penelitian ini ialah seluruh orang tua siswa Sekolah Dasar Islam (SDI) Miftahul Huda.

Tabel 3.1
Jumlah Populasi

No.	Kelas	Jumlah
1.	1	73
2.	2	74
3.	3	72
4.	4	73
5.	5	64
6.	6	54
Jumlah populasi		410

Sumber : Data Sekolah

Menurut Arikunto jika besar populasi itu kurang dari (<) 100 maka lebih bagusnya sampel diambil semua. Akan tetapi jika jumlah populasi itu besar atau lebih dari (>)100, maka sampel yang diambil antara 10 - 15 % atau 20 – 25 % dari total populasi yang ada.

2. Sampel

Merupakan bagian yang representatif dari populasi yang diteliti.⁴⁰ Sampel yang akan diteliti dalam penelitian tentang tingkat pelayanan dan kepuasan pelanggan adalah 77 orang sebagai responden. Metode yang dipakai dalam menentukan sampel penelitian ini adalah metode *random sampling*

³⁸ Restu Kartiko Widi, *Asas Metodologi Penelitian Sebuah Penuntun Langkah Demi Langkah Pelaksanaan Penelitian*, (Yogyakarta : Graha Ilmu, 2010), 197.

³⁹ Sedarmayanti dan Syarifudin Hidayat, *Metodologi Penelitian* cet.11, (Bandung : Mandar Maju, 2011), 121.

⁴⁰ *Ibid.*, 198.

design dengan jenis *simple random sampling*.⁴¹ Pemakaian teknik *simple random sampling* ini ditentukan dahulu populasi dan sampel sesuai dengan yang diinginkan, lalu pengambilan sampel bisa dilakukan dengan cara undian, penggunaan *table random* dan pengambilan sampel proporsional. Artinya kelompok populasi dengan jumlah besar akan memperoleh sampel yang besar pula dan juga sebaliknya.

Untuk menetapkan ukuran sampel dalam penelitian ini, formula yang digunakan adalah :

$$n = \frac{N_i}{N} \times S$$

- Keterangan :
 n = jumlah sampel per kelas
 N_i = jumlah sub populasi
 N = total populasi
 S = jumlah sampel yang diinginkan

Tabel 3.2 Jumlah Sampel

Kelas	Jumlah populasi	Perhitungan Sampel	Jumlah Sampel
1	73	(73:410) x 75 = 13,35	14
2	74	(74:410) x 75 = 13,54	14
3	72	(72:410) x 75 = 13,18	13
4	73	(73:410) x 75 = 13,35	14
5	64	(64:410) x 75 = 11,71	12
6	54	(54:410) x 75 = 9,89	10
Jumlah Sampel			77

Sedangkan sampel dalam pendekatan kualitatif memakai *purposive sampling* dimana dalam mengambil sampel sampel data dilakukan dengan pertimbangan tertentu. Dalam penelitian kualitatif, sampel dinamakan nara sumber, responden, partisipan atau informan dalam hal ini adalah pelanggan pendidikan sekunder yaitu wali murid. Ada juga informan lain yaitu kepala sekolah serta staf sekolah.

⁴¹ Ibid., 209.

D. Instrumen Penelitian

Menurut Nana Sukmadinata instrument penelitian merupakan alat yang dipakai untuk mengukur, sebab berisi pertanyaan-pertanyaan yang mempunyai satandar jawaban tertentu, berisi checklist dokumen yang digunakan dalam penelitian, serta berisi jawaban yang memiliki skala berupa pertanyaan-pertanyaan yang berbentuk skala deskriptif maupun skala garis.⁴²

Sedangkan instrumen penelitian menurut Sugiono adalah alat yang dipakai dalam penelitian guna mengukur fenomena alam atau sosial yang diteliti dan secara spesifik fenomena itu disebut dengan variabel penelitian.⁴³ Dalam penelitian ini ada 2 kelompok variabel yang dipakai dalam penelitian ini, diantaranya adalah :

1. Variabel penentu kualitas layanan pendidikan model SERVQUAL yang dimunculkan oleh Parasuraman, dkk. Ada 5 dimensi / faktor diantaranya adalah :
 - a. *Tangibles* (penampilan fisik) yaitu tampilan fasilitas fisik seperti gedung, peralatan atau fasilitas belajar, dan tampilan dari para karyawan / staf.
 - b. *Reliability* (kehandalan) yaitu kemampuan lembaga pendidikan untuk melakukan jasa pelayanan yang telah dijanjikan secara terpercaya serta akurat.
 - c. *Responsiveness* (tanggapan) yaitu keinginan untuk menolong pelanggan serta memberikan pelayanan dengan cepat.
 - d. *Assurance* (kepastian) yaitu pengetahuan, keramah tamahan staf / karyawan, serta keahlian dari karyawan dalam membentuk opini yang bisa dipercaya oleh pelanggan.
 - e. *Empathy* (empati) yaitu kepedulian serta perhatian lembaga pendidikan kepada para pelanggannya.

⁴² Nana Syaodih Sukmadinata, *Metode Penelitian Pendidikan*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2011), 23.

⁴³ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2013), 76.

2. Variabel kepuasan pelanggan

Tingkat kepuasan terjadi jika ada perbedaan antara harapan (*expectations*) pelanggan dengan kinerja dari organisasi yang dirasakan (*perceived performance*) oleh pelanggan. Jika harapan di atas kinerja maka pelanggan pasti merasa kecewa/tidak puas. Jika harapan sesuai dengan kinerja maka pelanggan pasti merasa puas. Dan jika harapan jauh di bawah kinerja maka pelanggan pasti merasa sangat puas.⁴⁴

Berdasarkan pendapat dari para ahli maka peneliti menyimpulkan bahwa instrumen penelitian adalah sebuah alat yang digunakan untuk menggali informasi sejak dari wawancara, observasi, hingga dokumentasi guna mengumpulkan data-data atau informasi yang berguna dalam menjawab permasalahan dalam fokus penelitian. Berikut ini adalah tabel instrumen yang digunakan dalam penelitian ini:

Tabel 3.3 Instrumen Penelitian
Aspek lima dimensi penentu kualitas layanan menurut Parasuraman, dkk.

No.	Dimensi	Indikator	Instrumen
1.	<i>Tangibles</i> (Kondisi Fisik sekolah)	<ul style="list-style-type: none"> a. Gedung sekolah yang baik, rapi, dan nyaman buat belajar. b. Sarana dan Prasarana kebersihan lingkungan sekolah. c. Sarana dan Prasarana kebersihan kamar mandi dan toilet d. Sarana dan prasarana ruang kelas e. Sarana dan prasarana olah raga f. Sarana dan prasarana tempat parkir kendaraan g. Sarana dan prasarana ruang ibadah h. Sarana dan prasarana ruang perpustakaan i. Sarana dan prasarana ruang kesehatan (UKS) j. Sarana dan prasarana ruang laboratorium komputer k. Sarana dan prasarana ruang guru l. Sarana dan prasarana ruang Kepala Sekolah m. Sarana dan prasarana ruang Administratif n. Sarana dan prasarana kantin sekolah 	<ul style="list-style-type: none"> a. Koesioner b. Wawancara dengan wali murid siswa-siswi Sekolah Dasar Islam (SDI) Miftahul Huda Keringan Kab. Nganjuk dan staf sekolah. c. Observasi d. Dokumentasi (profil sekolah, visi dan misi, dan foto).

⁴⁴ Kotler Philip dkk, 2000, 36).

		<ul style="list-style-type: none"> o. Penampilan tenaga pendidik dan kependidikan. p. Materi/kurikulum yang diterapkan 	
2.	<i>Reliability</i> (Pelaksanaan kedisiplinan sekolah)	<ul style="list-style-type: none"> a. Kemampuan karyawan / staf sekolah yang selalu siap melayani. b. Kecepatan, tepat waktu, dan ramah dalam melayani c. Mempunyai standar pelayanan pendidikan yang jelas. d. Kemampuan staf sekolah dalam menggunakan alat dalam proses pelayanan pendidikan. e. Kemampuan guru dalam menguasai materi pembelajaran f. Kemampuan guru menguasai strategi pembelajaran g. Kemampuan guru untuk menjadi teladan bagi siswa h. Kemampuan guru dalam memberi penilaian /evaluasi hasil belajar i. Kemampuan guru untuk berlaku jujur, adil, dan menyenangkan j. Kemampuan staf sekolah dalam memberikan rasa aman 	<ul style="list-style-type: none"> a. Koesioner b. Wawancara dengan orang tua / wali murid Sekolah Dasar Islam Miftahul Huda Keringan Kab. Nganjuk. c. Observasi
3.	<i>Responsiveness</i> (Daya tanggap sekolah)	<ul style="list-style-type: none"> a. Kemudahan akses dalam pelayanan. b. Pelayanan yang tepat waktu. c. Pelayanan karyawan / staf sekolah yang cepat dan pro aktif dalam menyelesaikan permasalahan yang muncul dari pelanggan. d. Pelayanan karyawan/staf sekolah dalam memberikan informasi mengenai tata cara pelayanan pendidikan dengan jelas dan mudah dipahami oleh pelanggan. e. Semua keluhan yang muncul dari siswa dan orang tua direspon dengan cepat. 	<ul style="list-style-type: none"> a. Koesioner b. Wawancara dengan orang tua / wali murid Sekolah Dasar Islam Miftahul Huda Keringan Kab. Nganjuk. c. Observasi
4.	<i>Assurance</i> (Kepercayaan)	<ul style="list-style-type: none"> a. Sikap profesional, motivasi dan komitmen dari karyawan / staf sekolah. b. Sikap hormat dan santun dari karyawan / staf sekolah. c. Dukungan pimpinan lembaga pendidikan akan pentingnya layanan yang bermutu untuk meningkatkan rasa percaya dari pelanggan / wali murid. d. Staf sekolah selalu memberikan informasi pendidikan e. Staf sekolah memberikan kepastian biaya dalam pelayanan pendidikan. 	<ul style="list-style-type: none"> a. Koesioner b. Wawancara dengan orang tua / wali murid Sekolah Dasar Islam Miftahul Huda Keringan Kab. Nganjuk. c. Observasi

		f. Staf sekolah bertanggung jawab atas keamanan anak-anak selama di sekolah	
5.	<i>Empathy</i> (Empati)	<ul style="list-style-type: none"> a. Staf sekolah melayani dengan sikap peduli dan ramah. b. Staf sekolah melayani dengan menjalin komunikasi yang baik dengan orang tua secara individu mengenai perkembangan pendidikan dari anak-anaknya. c. Staf sekolah bertanggung jawab atas kenyamanan anak-anak dalam belajar. d. Staf sekolah melayani tidak diskriminatif e. Sikap sabar guru dan staf dalam menghadapi siswa f. Adanya kemudahan dalam menghubungi sekolah 	<ul style="list-style-type: none"> a. Koesioner b. Wawancara dengan orang tua / wali murid Sekolah Dasar Islam Miftahul Huda Keringan Kab. Nganjuk. c. Observasi

Tabel 3.4 Variabel Kepuasan Pelanggan

No.	Indikator	Instrumen
1.	Tingkat kepuasan pelanggan terhadap dimensi <i>tangibles</i> / penampilan fisik.	<ul style="list-style-type: none"> a. Koesioner b. Wawancara dengan orang tua / wali murid Sekolah Dasar Islam Miftahul Huda Keringan Kab. Nganjuk. c. Observasi
2.	Tingkat kepuasan pelanggan terhadap dimensi <i>reliability</i> / kehandalan.	
3.	Tingkat kepuasan pelanggan terhadap dimensi <i>responsiveness</i> / tanggapan.	
4.	Tingkat kepuasan pelanggan terhadap dimensi <i>assurance</i> / kepercayaan.	
5.	Tingkat kepuasan pelanggan terhadap dimensi <i>empathy</i> / empati.	

Tabel 3.5 Checklist Lembar Observasi

No.	Dimensi	Indikator	Ceklist
1.	<i>Tangibles</i> (Penampilan Fisik)	<ul style="list-style-type: none"> a. Gedung sekolah yang baik, bersih, rapi, dan nyaman buat belajar. b. Sarana dan prasarana kebersihan lingkungan sekolah. c. Sarana dan prasarana kamar mandi dan toilet d. Sarana dan prasarana ruang kelas e. Sarana dan prasarana olah raga f. Sarana dan prasarana tempat parkir kendaraan g. Sarana dan prasarana ruang ibadah h. Sarana dan prasarana ruang perpustakaan i. Sarana dan prasarana ruang kesehatan sekolah (UKS) 	

		<ul style="list-style-type: none"> j. Sarana dan prasarana ruang laboratorium komputer k. Sarana dan prasarana ruang guru l. Sarana dan prasarana ruang kepala sekolah m. Sarana dan prasarana ruang administratif n. Sarana dan prasarana kantin sekolah o. Penampilan tenaga pendidik dan kependidikan. p. Materi / kurikulum yang diterapkan. 	
2.	<i>Reliability</i> (Kehandalan)	<ul style="list-style-type: none"> a. Kecermatan karyawan / staf sekolah yang cepat, tepat, ramah, dan selalu siap melayani. b. Kemampuan staf sekolah dalam menggunakan alat dalam proses pelayanan pendidikan. c. Mempunyai standar pelayanan pendidikan yang jelas. d. Kemampuan staf sekolah dalam menggunakan peralatan (sarana dan prasarana) pendidikan. e. Kemampuan guru dalam menguasai materi pelajaran/iptek f. Kemampuan guru menguasai strategi pembelajaran g. Kemampuan guru untuk menjadi teladan bagi siswa h. Kemampuan guru dalam memberi penilaian / evaluasi hasil belajar i. Kemampuan guru untuk berlaku jujur, adil, dan menyenangkan j. Kemampuan staf sekolah dalam memberikan rasa aman 	
3.	<i>Responsiveness</i> (Tanggapan)	<ul style="list-style-type: none"> a. Kemudahan akses dalam pelayanan. b. Pelayanan yang tepat waktu. c. Pelayanan karyawan / staf sekolah yang cepat dan pro aktif dalam menyelesaikan permasalahan yang muncul dari pelanggan. d. Pelayanan karyawan/staf sekolah dalam memberikan informasi mengenai tata cara pelayanan pendidikan dengan jelas dan mudah dipahami oleh pelanggan. e. Semua keluhan yang muncul dari siswa dan orang tua direspon dengan cepat. 	
4.	<i>Assurance</i> (Kepercayaan)	<ul style="list-style-type: none"> a. Sikap profesional, motivasi dan komitmen dari karyawan / staf sekolah. b. Sikap hormat dan santun dari karyawan / staf sekolah. c. Dukungan pimpinan lembaga pendidikan akan pentingnya layanan yang bermutu untuk meningkatkan rasa percaya dari pelanggan / wali murid. d. Staf sekolah selalu memberikan informasi pendidikan e. Staf sekolah memberikan kepastian biaya dalam pelayanan pendidikan. f. Staf sekolah bertanggung jawab atas keamanan dari anak-anak selama di sekolah 	
5.	<i>Empathy</i> (Empati)	<ul style="list-style-type: none"> a. Staf sekolah melayani dengan sikap peduli dan ramah. b. Staf sekolah melayani dengan menjalin komunikasi yang baik dengan orang tua secara individu mengenai perkembangan pendidikan dari anak-anaknya. c. Staf sekolah bertanggung jawab atas kenyamanan anak-anak dalam belajar. d. Staf sekolah melayani dengan tidak diskriminatif e. Sikap sabar guru dalam menghadapi siswa f. Adanya kemudahan dalam menghubungi sekolah 	

E. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan hasil catatan yang diperoleh di lapangan, wawancara, dan bahan-bahan lain yang disusun secara sistematis sehingga informasi yang didapat mudah dipahami oleh pembaca. Dalam penelitian ini menggunakan :

1. Uji Validitas dan Reliabilitas Koesioner

Sebelum data yang diperoleh dari koesioner diolah, maka dilakukan pengujian validitas dan reliabilitas koesioner terlebih dahulu. Tujuannya untuk mengetahui apakah data dari butir-butir pertanyaan itu sudah valid (sah) dan *reliable* (handal). Jika sudah valid dan sudah *reliable* maka data itu bisa dipakai untuk mengukur kandungan dari instrumen-instrumen yang ada.

2. Analisa tingkat kepentingan (harapan) pelanggan dan kinerja dari layanan pendidikan.

Ada dua variabel yaitu variabel X dan variabel Y. Variabel X adalah tingkat kinerja layanan pendidikan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan yaitu orang tua murid. Sedangkan variabel y adalah tingkat kepentingan pelanggan akan layanan pendidikan yang diharapkan.

Rumus yang digunakan yaitu :

$$T_{ki} = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\%$$

Keterangan :

T_{ki} = Tingkat kesesuaian responden

X_i = Skor tingkat kepuasan pelanggan

Y_i = Skor penilaian kepentingan pelanggan (wali murid)

Kemudian diagram Kartesius yang terbagi atas empat bagian dibatasi dua garis yang saling berpotongan tegak lurus pada titik X dan Y. Titik X adalah skor penilaian responden / tingkat kepuasan pelanggan (orang tua siswa) dan titik Y merupakan skor tingkat kepentingan pelanggan (orang tua siswa).

Y	Kepentingan	
	Prioritas Utama A (Kurang Puas)	Pertahankan Prestasi B (Puas)
	Prioritas Rendah C (Tidak Puas)	Berlebihan D (Sangat Puas)
		X Pelaksana (Kepuasan)

Gambar 3.2 Diagram Kartesius

Keterangan:

Kuadran A : Memperllihatkan faktor dimana dianggap akan mempengaruhi kepuasan pelanggan, termasuk didalamnya unsur-unsur layanan yang dianggap sangat penting, namun manajemen belum melakukannya seperti keinginan pelanggan hingga pelanggan merasa kecewa/tidak puas.

Kuadran B : Memperllihatkan unsur layanan pokok yang sudah berhasil dilakukan oleh lembaga pendidikan, untuk itu harus dipertahankan, sehingga dianggap sangat penting dan sangat memuaskan.

Kuadran C : Memperllihatkan beberapa faktor yang kurang penting pengaruhnya untuk pelanggan, penerapannya oleh lembaga pendidikan terkesan biasa-biasa, sehingga dianggap kurang penting dan kurang memuaskan.

Kuadran D : Memperllihatkan faktor yang mempengaruhi pelanggan kurang penting, tetapi penerapannya berlebihan. Sehingga dianggap kurang penting akan tetapi sangat memuaskan.

3. Teknik analisis data kualitatif Miles dan Hubberman yang membagi kegiatan dalam 3 alur, yaitu : reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*data display*), dan penarikan simpulan.⁴⁵

a. Reduksi Data

Reduksi data menurut Miles & Huberman adalah sebuah desain analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang data yang tidak diperlukan serta mengorganisasi data. Dilakukan secara sistematis agar diperoleh suatu simpulan final bisa ditarik dan diverifikasi. Sedangkan menurut Sugiyono reduksi data adalah analisis data yang dilaksanakan dengan cara memilih berbagai hal yang pokok, memfokuskan kepada hal-hal yang *urgens*, serta dicari tema dan polanya. Reduksi data dilaksanakan secara kontinu selama penelitian berlangsung. Hasil yang didapat disajikan dalam display data, biasanya berbentuk grafik, matriks, dan chart. Dari display data berikutnya ditarik kesimpulan hingga pada akhirnya data yang sudah terhimpun memiliki sebuah makna.⁴⁶

b. Penyajian Data (*Data Display*)

Tahap analisis selanjutnya yaitu penyajian data, data ditampilkan dalam bentuk deskriptif melalui proses pemilihan dan pemusatan informasi dari catatan-catatan yang tertulis di lapangan.⁴⁷ Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa disusun dalam bentuk uraian singkat, bagan, *flowchart*, hubungan antar kategori, dan sejenisnya. Penyajian data dalam penelitian ini disajikan dalam bentuk uraian yang menyerupai cerita setelah data terkumpul lalu dikelompokkan menurut kategorinya. Bentuk narasi dimulai dari awal peneliti menuju lapangan sampai akhir kegiatan penelitian.

⁴⁵ Hardani, Nur Nikmatul, Helmina, Roushandy, Jumar, Dhikai, Evi, Ria, *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*, (Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu, 2020),163.

⁴⁶ Ajat Rukajat, *Pendekatan Penelitian Kualitatif ...*, 53

⁴⁷ Hardani, Nur Hikmatul, Helmina, Roushandy, Jumar, Dhikai, Evi, Ria, *Metode Penelitian...*, 167

c. Penarikan Simpulan (*Conclusion*) dan Verifikasi

Setelah melakukan penyajian data maka langkah selanjutnya yaitu menyimpulkan kesimpulan awal dan verifikasi. Kesimpulan awal yang disampaikan masih bersifat sementara dan akan berubah jika tidak didukung oleh bukti-bukti yang kuat. Namun jika kesimpulan awal sudah didukung dengan data yang valid maka kesimpulan awal bersifat kredibel.⁴⁸ Setelah memproses data-data yang didapat, peneliti memberi kesimpulan awal kemudian dianalisis lagi dengan verifikasi kenyataan di lapangan dengan teori yang ada.

F. Kehadiran Peneliti dan Lokasi Penelitian

1. Kehadiran Peneliti

Dalam penelitian kualitatif, peneliti sebagai instrumen penelitian merupakan perencana, pelaksana, pengumpul data, penganalisa, penafsir data-data, dan penarik kesimpulan sebagai hasil akhir dari penelitiannya. Peneliti terjun langsung ke lapangan dan berperan aktif melakukan interaksi dengan obyek penelitian. Tujuannya agar peneliti memperoleh data yang lengkap dan mendalam. Sebagai subyek dalam penelitian, maka peneliti harus mengumpulkan data dan mengolah data hingga pada penyusunan laporan sebagai hasil akhir dalam penelitian. Hal ini wajib dilakukan agar data dan informasi yang telah diperoleh lebih valid dan lebih akurat.

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Agustus sampai Oktober 2022 yang berawal dari mendatangi sekolah, berinteraksi dengan kepala sekolah dan tenaga pendidik kemudian diberi ijin melakukan penelitian. Setelah mendapat ijin dari Kepala Sekolah SDIT Miftahul Huda Keringan selanjutnya minta surat ijin penelitian dari kampus yang didapatkan dari Dekan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan IAIN Kediri. Dengan surat ijin itu peneliti memulai penelitian dengan menyebarkan koesioner kepada wali murid SDI Miftahul Huda. Setelah itu dilakukan wawancara lebih dalam lagi kepada kepala sekolah SDI Miftahul Huda, dan kepala staf pelayanan

⁴⁸ Ibid., 170.

pendidikan, salah satu staf, dan wawancara kepada wali murid. Kemudian dilanjutkan dengan observasi di SDI dan para orang tua murid kemudian mengumpulkan data-data dokumen baik berupa foto, video, rekaman suara, dokumen penting, dan lain-lainnya.

2. Lokasi Penelitian

Dalam penelitian ini lokasi yang menjadi pilihan adalah Sekolah Dasar Islam (SDI) Miftahul Huda Keringan Kab. Nganjuk. Sekolah ini merupakan milik dari yayasan Miftahul Huda. Sekolah ini didesain untuk menjawab kebutuhan masyarakat di era global sekarang ini. Desain pendidikan dengan memadukan 3 elemen dasar untuk membentuk manusia unggul, yaitu: karakter, *sains*, dan ketrampilan bahasa serta ICT (*Information, Computer, & Technology*), yang dikemas dalam *full day school*.

Bidang karakter, anak-anak akan dibimbing dengan nilai-nilai keagamaan Islam *ahlusunnah wal jama'ah*, dan nilai-nilai kebangsaan dengan cinta tanah air Indonesia. Bidang *sains* anak-anak akan dibimbing dan diarahkan untuk menguasai keilmuan secara proporsional dan setara dengan negara-negara maju di dunia. Sekolah ini menerapkan 2 kurikulum, yaitu kurikulum nasional dan kurikulum internasional. Bidang ketrampilan bahasa dan ICT, dengan bahasa Inggris yang digunakan sebagai bahasa pengantar dalam proses belajar-mengajar, sedangkan ICT menjadi bagian dari metode pembelajaran..

Alasan peneliti memilih lembaga pendidikan ini adalah sekolah ini merupakan salah satu Sekolah Dasar Islam yang unggul dan favorit di wilayah kabupaten Nganjuk, serta sudah menghasilkan output berupa siswa-siswa yang berprestasi baik di tingkat daerah maupun nasional.

G. Data dan Sumber Data

Data merupakan kebutuhan primer atau utama dalam sebuah penelitian untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan. Dalam penelitian ini, peneliti

menggunakan beberapa sumber data yang digunakan untuk penelitian diantaranya sebagai berikut:

1. Data primer

Yaitu data didapat secara langsung saat di lapangan. Data kuantitatif diperoleh dari survey lapangan dengan mengisi kuisisioner. Dimana kuisisioner ini yang terdiri dari pertanyaan-pertanyaan. Untuk setiap pertanyaan disertai dengan beberapa alternatif jawaban. Dari alternatif jawaban didapat bisa memperoleh gambaran mengenai nilai dari keadaan konkret. Agar mudah dimengerti oleh responden maka disertai beberapa alternatif jawaban yang bisa dipilih. Jadi data primer berupa hasil angket dari variabel Y (tingkat kepentingan layanan) dan variabel X (kinerja dari layanan). Sedangkan data kualitatif diperoleh dari wawancara yang mendalam pada orang tua murid, kepala sekolah, serta staf sekolah SDI Miftahul Huda.

2. Data sekunder

Yaitu data didapat dengan tidak langsung ataupun data pendukung yang berguna untuk melengkapi data yang dibutuhkan. Data ini bisa berupa dokumentasi saat wawancara, data siswa yang diperoleh dari kantor Sekolah Dasar Islam (SDI) Miftahul Huda untuk pengambilan sampel, buku-buku (literatur), serta berbagai sumber pustaka lainnya. Berikut ini tabel sumber data yang digunakan dalam penelitian ini :

Tabel 3.6 Sumber Data

No.	Dimensi	Indikator	Sumber Data
1.	<i>Tangibles</i> (Kondisi Fisik sekolah)	<ul style="list-style-type: none"> a. Gedung sekolah yang baik, rapi, dan nyaman buat belajar. b. Sarana dan Prasarana kebersihan lingkungan sekolah. c. Sarana dan Prasarana kebersihan kamar mandi dan toilet d. Sarana dan prasarana ruang kelas e. Sarana dan prasarana olah raga f. Sarana dan prasarana tempat parkir kendaraan g. Sarana dan prasarana ruang ibadah h. Sarana dan prasarana ruang kesehatan i. Sarana dan prasarana ruang laboratorium komputer 	<p>Angket / koesioner</p> <p>Wawancara :</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Wali murid siswa-siswi Sekolah Dasar Islam Miftahul Huda Keringan Kab. Nganjuk. b. Staf sekolah <p>Observasi :</p> <p>Melakukan analisa terhadap hasil</p>

		<ul style="list-style-type: none"> j. Sarana dan prasarana ruang guru k. Sarana dan prasarana ruang Kepala Sekolah l. Sarana dan prasarana ruang Administratif m. Sarana dan prasarana kantin sekolah n. Penampilan tenaga pendidik dan kependidikan. o. Materi/kurikulum yang diterapkan 	<p>wawancara dan koesioner</p> <p>Dokumentasi :</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Foto b. Visi dan misi Sekolah Dasar Islam Miftahul Huda Keringan Kab. Nganjuk
2.	<i>Reliability</i> (Pelaksanaan kedisiplinan sekolah)	<ul style="list-style-type: none"> a. Kemampuan karyawan / staf sekolah yang selalu siap melayani. b. Kecepatan, tepat waktu, dan ramah dalam melayani c. Mempunyai standar playanan pendidikan yang jelas. d. Kemampuan staf sekolah dalam menggunakan alat dalam proses pelayanan pendidikan. e. Kemampuan guru dalam menguasai materi pembelajaran f. Kemampuan guru menguasai strategi pembelajaran g. Kemampuan guru untuk menjadi teladan bagi siswa h. Kemampuan guru dalam memberi penilaian /evaluasi hasil belajar i. Kemampuan guru untuk berlaku jujur, adil, dan menyenangkan j. Kemampuan staf sekolah dalam memberikan rasa aman 	<p>Angket / koesioner</p> <p>Wawancara : Orang tua / wali murid Sekolah Dasar Islam Miftahul Huda Keringan Kab. Nganjuk</p> <p>Observasi : Melakukan analisa terhadap hasil wawancara dan koesioner</p>
3.	<i>Responsiveness</i> (Daya tanggap sekolah)	<ul style="list-style-type: none"> a. Kemudahan akses dalam pelayanan. b. Pelayanan yang tepat waktu. c. Pelayanan karyawan / staf sekolah yang cepat dan pro aktif dalam menyelesaikan permasalahan yang muncul dari pelanggan. d. Pelayanan karyawan/staf sekolah dalam memberikan informasi mengenai tata cara pelayanan pendidikan dengan jelas dan mudah dipahami oleh pelanggan. e. Semua keluhan yang muncul dari siswa dan orang tua direspon dengan cepat. 	<p>Angket / koesioner</p> <p>Wawancara : Orang tua / wali murid Sekolah Dasar Islam Miftahul Huda Keringan Kab. Nganjuk</p> <p>Observasi : Melakukan analisa terhadap hasil wawancara dan koesioner</p>
4.	<i>Assurance</i> (Kepercayaan)	<ul style="list-style-type: none"> a. Sikap profesional, motivasi dan komitmen dari karyawan / staf sekolah. b. Sikap hormat dan santun dari karyawan / staf sekolah. c. Dukungan pimpinan lembaga pendidikan akan pentingnya layanan yang bermutu untuk meningkatkan rasa percaya dari pelanggan / wali murid. 	<p>Angket / koesioner</p> <p>Wawancara : Orang tua / wali murid Sekolah Dasar Islam Miftahul Huda Keringan Kab. Nganjuk</p>

		<ul style="list-style-type: none"> d. Staf sekolah selalu memberikan informasi pendidikan e. Staf sekolah memberikan kepastian biaya dalam pelayanan pendidikan. f. Staf sekolah bertanggung jawab atas keamanan siswa selama di sekolah 	<p>Observasi : Melakukan analisa terhadap hasil wawancara dan koesioner</p>
5.	<i>Empathy</i> (Empati)	<ul style="list-style-type: none"> a. Staf sekolah melayani dengan sikap peduli dan ramah. b. Staf sekolah melayani dengan menjalin komunikasi yang baik dengan orang tua secara individu mengenai perkembangan pendidikan dari anak-anaknya. c. Staf sekolah bertanggung jawab atas kenyamanan anak-anak dalam belajar. d. Staf sekolah melayani tidak diskriminatif e. Sikap sabar guru dan staf dalam menghadapi siswa f. Adanya kemudahan dalam menghubungi sekolah 	<p>Angket / koesioner</p> <p>Wawancara : Orang tua / wali murid Sekolah Dasar Islam Miftahul Huda Keringan Kab. Nganjuk</p> <p>Observasi : Melakukan analisa terhadap hasil wawancara dan koesioner</p>

H. Teknik Pengumpulan Data

Prosedur pengumpulan data dengan menggunakan metode diantaranya adalah:

1. Angket / koesioner

Angket / koesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan jalan mengajukan pertanyaan secara tertulis kemudian dijawab oleh responden dengan jalan tertulis juga.⁴⁹ Angket juga bisa diartikan kumpulan pertanyaan yang tertulis yang dipakai untuk mendapatkan informasi dari nara sumber / responden mengenai diri pribadi maupun berbagai hal yang ingin diketahui.⁵⁰ Angket / koesioner dapat berupa pertanyaan ataupun pernyataan yang diukur dengan skala. Ada dua jenis angket, yaitu :

⁴⁹ Nurul Zuriah, *Metodologi Penelitian Sosial dan Pendidikan*, (Jakarta : Bumi Aksara, 2002), 182.

⁵⁰ Suharsini Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta : Rineka Cipta, 2006), 225.

a. Angket terbuka

Merupakan angket dalam bentuk sederhana sehingga nara sumber / responden bisa memberi isian sesuai keinginan serta keadaannya. Manfaat dari angket ini untuk responden bisa mengisi angket ini sesuai dengan keinginan dan keadaan yang mereka rasakan. Sedangkan bagi peneliti manfaatnya yaitu akan mendapatkan data yang lebih variatif.

b. Angket tertutup

Merupakan angket yang dibentuk sedemikian rupa sehingga nara sumber / responden diharapkan untuk memilih satu jawaban saja yang sesuai dengan keadaannya dan dilakukan dengan cara memberi tanda *checklist* (V) ataupun tanda silang (X).⁵¹

Dalam penelitian ini untuk memperoleh data maka peneliti menggunakan angket / koesioner dengan jenis angket tertutup. Sebab peneliti ingin responden menjawab sesuai dengan keadaannya atas pertanyaan-pertanyaan yang peneliti inginkan dan pilihan jawaban-jawaban yang sudah disediakan. Untuk membuat angket maka ditentukan dulu indikator-indikator yang akan diambil datanya. Tabel daftar pertanyaan (koesioner) untuk orang tua siswa bisa dilihat di daftar lampiran:.

Penelitian ini menggunakan angket tertutup dimana jawaban sudah disediakan oleh peneliti dan bisa dijawab dengan menggunakan checklist (V). Kemudian jawaban diukur dengan menggunakan skala Likert.

Tabel 3.7
Skala Likert Untuk Kinerja Layanan Pendidikan (X)

No.	Pilihan Jawaban	Kode	Skor
1.	Sangat Baik	SB	4
2.	Baik	B	3
3.	Kurang Baik	KB	2
4.	Tidak Baik	TB	1

⁵¹ Ridwan, *Metode dan Teknik Menyusun Tesis*, (Bandung : Alfabeta, 2013), 99-102.

Tabel 3.8
Penggunaan Skala Likert Untuk Tingkat Kepentingan/Harapan (Y)

No.	Pilihan Jawaban	Kode	Skor
1.	Sangat Penting	SP	4
2.	Penting	P	3
3.	Kurang Penting	KP	2
4.	Tidak Penting	TP	1

2. Observasi

Peneliti bisa melakukan observasi dengan 3 jalan, yaitu : *pertama*, peneliti bisa bertindak sebagai partisipan ataupun non partisipan. *Kedua*, pengamatan dapat dilaksanakan secara terus terang (*overt*) ataupun samar (*covert*), meski sebenarnya sangat dianjurkan untuk dilakukan secara *overt* kecuali dalam kondisi tertentu yang membutuhkan penyamaran. *Ketiga*, berkaitan dengan latar penelitian pada saat menentukan lokasi penelitian, melakukan pra-survey, sampai pengumpulan data.⁵²

Dalam observasi peneliti berusaha memahami dan mempelajari perilaku orang-orang yang berkaitan/terlibat di dalam penelitian. Peneliti akan datang langsung ke lokasi penelitian (SDI) Miftahul Huda Keringan-Nganjuk untuk melihat peristiwa, kegiatan-kegiatan, serta mengambil dokumentasi dari tempat penelitian yang berkaitan erat kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan akademik dilihat dari dimensi/atribut *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*.

3. Wawancara

Dilakukan dengan metode tanya jawab secara langsung dengan responden untuk mendapatkan beberapa keterangan mengenai informasi seputar lembaga pendidikan Sekolah Dasar Islam (SDI) Miftahul Huda. Wawancara bisa dilaksanakan secara terstruktur maupun tidak terstruktur. Wawancara terstruktur diperoleh melalui berbagai pertanyaan yang sudah disiapkan oleh peneliti terkait dengan permasalahan yang akan diteliti. Sedangkan wawancara tidak terstruktur berkaitan dengan segala sesuatu yang

⁵² Ajat Rukajat, *Pendekatan Penelitian Kualitatif (Qualitative Research Approach)*, (Yogyakarta : Deepublish, 2018), 22-23.

muncul jika jawaban dari responden itu berkembang di luar pertanyaan yang telah disiapkan, akan tetapi jawabannya pun tidak lepas dari permasalahan yang diteliti.

Wawancara dilakukan pada saat subyek penelitian berada di tempat mereka beraktivitas dan saat mereka tidak sedang sibuk. Waktu-waktu yang kondusif dan senggang dipilih oleh peneliti untuk menggali data seluas-luasnya terhadap subyek penelitian sebab mereka merasa rileks dan leluasa. Untuk sekali wawancara peneliti membatasi waktu maksimal 30 menit, ini dilakukan agar kejenuhan dan kebosanan subyek penelitian bisa dihindari.⁵³

Kelebihan dari wawancara bisa bertatap muka langsung *face to face* dengan narasumber yaitu wali murid dan hasilnya bisa dicatat dengan lengkap.⁵⁴

4. Studi Dokumentasi

Merupakan kegiatan mempelajari berbagai sumber dokumentasi yang ada dan relevan dengan obyek yang akan diteliti. Hal ini dilakukan untuk mengungkapkan sebuah fenomena, obyek, dan tindakan-tindakan yang bisa menambah pemahaman peneliti mengenai gejala-gejala masalah kualitas layanan pendidikan terhadap tingkat kepuasan pelanggan yang dipakai dalam menganalisa kondisi konkret pada obyek yang akan/sedang diteliti yaitu di SDI Miftahul Huda Keringan_Nganjuk. Melalui studi dokumentasi bisa lebih memungkinkan ditemukan adanya perbedaan antara hasil *interview* dan *observasi* dengan hasil yang ada dalam dokumen. Jika hal ini terjadi maka bisa dikonfirmasi lagi dalam bentuk wawancara.⁵⁵

Peneliti menemukan data-data yang sudah ada di SDI Miftahul Huda Keringan-Nganjuk berupa profil sekolah, gedung sekolah, ruang kelas, tempat ibadah, ruang kepala sekolah, dan lain sebagainya dalam

⁵³Ajat Rukajat, *Pendekatan Penelitian Kualitatif...*, 23-25

⁵⁴ Nana Sudjana, *Penelitian Hasil Proses Belajar-Mengajar*, (Bandung: PT Rosdakarya, 2011), 68.

⁵⁵ Ajat Rukajat, *Pendekatan Penelitian Kualitatif...*, 26.

sebuah tulisan dan gambar. Dokumen ini bisa digunakan oleh peneliti untuk memperkuat data hasil observasi dan wawancara.

I. Pengecekan Keabsahan Data

Penelitian kualitatif harus memenuhi syarat *disciplined inquiry*. Penelitian kualitatif harus dilakukan untuk menjawab masalah-masalah yang harus diselesaikan oleh peneliti itu sendiri. Dalam menguji validitas, hasil penelitian kualitatif harus memenuhi 4 kriteria, yaitu: (1) *credibility*, (2) *transferability*, (3) *dependability*, dan (4) *confirmability*. Keempat kriteria itu memenuhi empat standar, yaitu: *truth value*, *applicability*, *consistency*, dan *neutrality*.⁵⁶ Pengujian data dilakukan dengan cara :

1. Uji Kredibilitas

Uji kredibilitas dilaksanakan melalui : *pertama*, triangulasi yang dilakukan dengan cara : membandingkan hasil wawancara dengan hasil *observasi* peneliti serta memperbanyak subyek sumber data pada setiap fokus penelitian. *Kedua*, diskusi dengan teman, kolega, ataupun pakar yang sudah kompeten di bidangnya (*peer debriefing*). *Ketiga*, penguatan kajian dengan menggunakan bahan referensi/media audio sebagai bahan tambahan informasi. *Keempat*, diadakan *member check* yang dilaksanakan setiap selesai wawancara dengan nara sumber untuk mencegah adanya kekeliruan ataupun perbedaan pendapat dalam menyimpulkan data.

2. Uji Transferability

Merupakan validitas eksternal, dimana derajat ketepatan hasil penelitian bisa diterapkan ke dalam populasi yang diambil dalam penelitian. Tujuannya diharapkan dari hasil penelitian bisa menggambarkan situasi dan keadaan yang riil di lapangan mengenai permasalahan kualitas layanan pendidikan terhadap tingkat kepuasan pelanggan di SDI Miftahul Huda Keringan_Nganjuk yang menjadi obyek penelitian.

⁵⁶ Hardani, Nur Hikmatul, Helmina, Roushandy, Jumar, Dhikai, Evi, Ria, *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*, (Yogyakarta: CV Pustaka Ilmu, 2020), 200.

3. *Dependabilitas*

Dependabilitas biasa dikenal dengan *reabilitas* menunjukkan pada ketepatan pengukuran dan ukuran. *Dependability* digunakan untuk menilai apakah proses penelitian kualitatif bermutu atau tidak.⁵⁷ Penelitian tentang kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan pendidikan yang dilaksanakan di SDI Miftahul Huda jelas bermutu sebab bisa mengetahui persepsi dari pelanggan pendidikan yaitu wali murid, yang dijadikan acuan untuk mempertahankan prestasi maupun untuk meningkatkan prestasi.

4. *Confirmability*

Berkaitan dengan pertanyaan apakah data dan informasi serta interpretasi dan lain-lain di dalam laporan penelitian itu didukung oleh materi-materi yang tersedia/digunakan.⁵⁸ Usaha yang dilakukan untuk menunjang kevalidan laporan penelitian ini maka perlu dilampirkan beberapa dokumen yang mendukung berupa hasil wawancara, dokumen gambar, dan lain-lain.

⁵⁷ Ibid., 206.

⁵⁸ Hardani, Nur Hikmatul, Helmina, Roushandy, Jumar, Dhikai, Evi, Ria, *Metode Penelitian ...*, 163.