

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif, Penelitian kuantitatif adalah suatu proses menemukan pengetahuan yang menggunakan data berupa angka sebagai alat menemukan keterangan mengenai apa yang ingin diketahui peneliti. Angka-angka yang terkumpul sebagai hasil penelitian kemudian dapat dianalisis menggunakan metode statistik.⁶⁴

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif karena penelitian ini dilakukan untuk mengetahui seberapa tinggi kepuasan mahasiswa pada pelayanan akademik dan loyalitas mahasiswa di Pascasarjana IAIN Kediri. Penelitian deskriptif dimaksudkan sebagai penelitian yang menjelaskan data-data yang diperoleh selama penelitian dalam bentuk sederhana maka penelitian ini tidak memerlukan adanya pengontrolan.

Ada dua variabel yang diteliti pada penelitian ini, yaitu variabel kepuasan mahasiswa, dan loyalitas mahasiswa. Teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat statistic dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.⁶⁵

B. Variabel Penelitian

Variabel adalah gejala yang bervariasi yang menjadi objek penelitian.⁶⁶ Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan dua variabel yaitu variabel yang mempengaruhi dan variabel akibat. Variabel yang mempengaruhi disebut variabel penyebab, variabel bebas atau independent (X), sedangkan variabel

⁶⁴ Margono, *Metodologi Penelitian Pendidikan*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2000), 105-106.

⁶⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2006), 14.

⁶⁶ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2006), 126.

akibat disebut variabel tak bebas, variabel tergantung, variabel terikat atau dependent (Y), variabel dalam penelitian ini terbagi dalam tiga bagian yaitu:

1. Variabel bebas atau independent (X)

Variabel bebas dalam penelitian ini adalah variabel yang diduga berpengaruh terhadap variabel terikat. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah kepuasan mahasiswa pada pelayanan akademik (X).

2. Variabel terikat (Y)

Variabel terikat adalah variabel yang diukur untuk mengetahui besar efek atau pengaruh variabel lain. Yang dimaksud dengan variabel terikat dalam penelitian ini adalah loyalitas mahasiswa (Y).

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Dalam buku metode penelitian kuantitatif karya Bambang Prasetyo dijelaskan bahwa “populasi adalah keseluruhan gejala/satuan yang ingin diteliti”.⁶⁷ Populasi adalah keseluruhan individu atau penduduk untuk diselidiki atau diteliti. Populasi dibatasi sejumlah individu atau penduduk yang paling sedikit memiliki sifat sama. Sedangkan menurut Nazir yang dikutip oleh Ali Anwar, menggunakan bahwa populasi adalah kumpulan dari individu dengan kualitas dan ciri-ciri yang ditemukan.⁶⁸ Dari pendapat di atas dapat diambil pengertian bahwa populasi adalah kumpulan dari individu dengan karakteristik tertentu yang di jadikan objek penelitian untuk diambil kesimpulan. Adapun yang menjadi populasi penelitian ini adalah mahasiswa pascasarjana IAIN Kediri semester 4 yang berjumlah 129 mahasiswa.

⁶⁷ Bambang Prasetyo, *Metode Penelitian Kuantitatif: Teori dan Aplikasi*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2010), 119.

⁶⁸ Ali Anwar, *Statistika untuk Penelitian Pendidikan dan Aplikasinya dengan SPSS dan Excel*, (Kediri: IAIT Press, 2010), 27.

2. Sampel

Sampel penelitian digunakan untuk mendapatkan gambaran dari populasi. Menurut Bailey (dalam buku Prasetyo) “Sampel merupakan bagian dari populasi yang ingin diteliti.”⁶⁹ Untuk memetakan hal tersebut peneliti menggunakan tehnik *random sampling* yaitu pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu. Cara demikian dilakukan karena anggota populasi dianggap homogen.⁷⁰ Yang dimaksud dengan homogen yaitu bahwa antara siswa kelas yang satu dengan kelas yang lain memiliki karakteristik yang sama.

Menurut Anas Sudjono, jumlah sampel tidak mempunyai standar baku, akan tetapi untuk populasi yang jumlahnya kurang dari 100 data dapat digunakan semua, dan apabila jumlah populasinya besar maka dapat diambil sampel antara 10-15% atau 20-25%.⁷¹ Sedangkan menurut rumus *Issac* dan *Michael* menggunakan tingkat kesalahan 5%, baik populasi yang diteliti berjumlah besar maupun kecil. Dalam penelitiatn ini peneliti akan menggunakan rumus *Issac* dan *Michael* yakni dengan tingkat kesalahan 5% sehingga sampel yang diperoleh itu mempunyai derajat kepercayaan 95% terhadap populasi.⁷² Sebagai berikut:

⁶⁹ Bambang Prasetyo, *Metode Penelitian Kuantitatif: Teori dan Aplikasi*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2006), 119.

⁷⁰ Anwar, *Statistika untuk Penelitian Pendidikan.*, 117.

⁷¹ Sugiyono, *Statisti Untuk Penelitian*, (Bandung: Alfabeta, 2005), 63.

⁷² Sugiyono, *Statistik untuk Penelitian.*, 63

Table 3.1
Rumus *Issac* dan *Michael*

N	S	N	S	N	S	N	S
10	10	70	58	160	129	280	155
15	14	75	62	170	114	290	158
20	19	80	65	180	119	300	161
25	23	85	68	190	123	320	167
30	28	90	72	200	127	340	172
35	32	95	75	210	131	360	177
40	36	100	78	220	135	380	182
45	40	110	84	230	139	400	186
50	44	120	89	240	142	420	191
55	48	130	95	250	146	440	195
60	51	140	100	260	149	460	198
65	55	150	105	270	152	480	202

Keterangan:

N : Jumlah populasi

S : Jumlah sampel dari rumus *Issac* dan *Michael*

Dalam penelitian ini, untuk menentukan besarnya sampel mengacu pada rumus di atas. Berdasarkan populasi yang diketahui 129 mahasiswa, maka sampel yang digunakan sebanyak 95 mahasiswa untuk mewakili dari semua jumlah mahasiswa. Sampel sangat mempengaruhi terhadap hasil penelitian. Karena apa yang dipelajari pada sampel akan berpengaruh pada kesimpulan penelitian sehingga sampel harus benar-benar representatif. Jika tidak representatif kesimpulan yang akan dibuat dari populasi akan salah.⁷³

⁷³Purwanto, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2008), 63

D. Pengumpulan Data

Sugiono mengatakan pengumpulan data adalah suatu bentuk penerima data yang dilakukan dengan cara merekam kejadian, menghitungnya, mengukurnya, dan mencatatnya.⁷⁴ Untuk mendapatkan data yang dapat dipertanggung jawabkan serta relevan dengan masalah yang diteliti, peneliti menggunakan metode angket.

Kuesioner/angket merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Angket digunakan bila responden jumlahnya besar dapat membaca dengan baik dan dapat menangkap hal-hal yang sifatnya rahasia. Adapun angket yang digunakan peneliti adalah jenis angket tertutup, dimana alternatif jawaban telah disediakan dan responden tinggal memberikan jawaban pada jawaban yang dipilihnya.⁷⁵ Pada saat pengumpulan data, situasi dan kondisi tidak memungkinkan untuk melakukan penyebaran angket secara manual karena adanya pandemi COVID-19 dan semua mahasiswa diliburkan, maka peneliti mengumpulkan data dengan bantuan aplikasi Google Formulir, dengan cara memberikan link formulir kuesioner melalui aplikasi *Whatsapp* pada mahasiswa angkatan 2019 yang pada saat itu semester 4.

E. Instrumen Penelitian

Menurut Ibnu Hajar di dalam bukunya instrument merupakan alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan informasi kuantitatif tentang variasi karakteristik variabel secara objektif.⁷⁶ Instrumen penelitian adalah alat bantu atau bahan yang selalu digunakan untuk seseorang setiap kali mengadakan

⁷⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendekatan*, 80-81.

⁷⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendekatan*, 142-143.

⁷⁶ Ibnu Hajar, *Dasar-Dasar Penelitian Kuantitatif dan Pendidikan*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2003), 160.

penelitian, instrumen penelitian biasanya mempunyai syarat penting yaitu valid atau reliabel.

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah angket. Angket disini digunakan untuk menggali informasi mengenai variabel efikasi diri. Angket yang digunakan dalam penelitian ini bersiat kuesioner tertutup atau dinamakan *check list*, karena responden dapat menjawab dengan bebas yang sudah disediakan, dengan membubuhkan tanda cek pada kolom yang sudah disediakan.⁷⁷ Responden diminta menjawab pertanyaan dengan jujur dan sesuai yang telah dialami oleh responden dengan memberi tanda centang.

Angket yang digunakan adalah angket langsung tertutup yaitu angket yang langsung diberikan kepada responden serta jawaban yang diberikan sesudah tersedia sehingga responden tinggal memilih jawabannya. Alat ukur yang dikembangkan dalam penelitian ini menggunakan skala Likert, karena penelitian ini merupakan frekuensi kejadian, maka bentuk pilihan jenjang yang digunakan adalah selalu, sering, kadang-kadang dan tidak pernah.

Berikut adalah kisi-kisi instrumen penelitian:

1. Skala Kepuasan layanan akademik

Untuk mengukur variabel kepuasan pelayanan akademik digunakan skala yang peneliti ambil berdasarkan sumber-sumber pengetahuan yang dikemukakan oleh Philip Kotler. Adapun skala sistem informasi untuk uji coba adalah sebagai berikut:

Table 3.2

Instrumen Penelitian Kepuasan Layanan Akademik

Variabel	Indikator	Item
Kepuasan Layanan(X)	Tangibles (bukti langsung)	<ul style="list-style-type: none">• Sarana dan prasarana memadai• Dukungan layanan SDM yang kompeten

⁷⁷ Trianto, *Pengantar Pendidikan bagi Pengembangan Profesi Pendidikan dan Tenaga Pendidikan* (Jakarta: Kharisma Putra Utama, 2010), 265

		<ul style="list-style-type: none"> • Lingkungan kampus yang nyaman
	Reliability (kehandalan)	<ul style="list-style-type: none"> • Proses belajar mengajar tepat waktu • Proses belajar mengajar efisien • Kehandalan dosen dan staf akademik
	Responsiveness (daya tanggap)	<ul style="list-style-type: none"> • Peka dengan isu-isu akademik • Cepat tanggap dengan keluhan mahasiswa • Komunikatif dengan keluhan mahasiswa
	Assurance (jaminan)	<ul style="list-style-type: none"> • Bertanggung jawab memberikan layanan ulang • Kemampuan petugas memenuhi kebutuhan mahasiswa
	Empathy (empati)	<ul style="list-style-type: none"> • Perhatian kebutuhan mahasiswa • Komunikasi dengan bahasa yang mudah dimengerti.

2. Skala loyalitas mahasiswa

Untuk mengukur variabel loyalitas mahasiswa digunakan skala yang peneliti ambil berdasarkan sumber-sumber pengetahuan yang dikemukakan oleh Ciptono. Adapun kisi-kisi instrumen skala keaktifan siswa untuk uji coba sebagai berikut:

Table 3.4

Instrumen Penelitian Loyalitas Mahasiswa

Variabel	Indikator	Item
Loyalitas mahasiswa (Y)	<i>Repeat</i> (mengulang-ulang)	<ul style="list-style-type: none"> • Perkuliahan menyenangkan • Betah kuliah dikampus saat ini
	<i>Retention</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Tidak ingin pindah kampus • Universitas pilihan sendiri

	<i>Referral</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Bersedia menjadi rekomendator • Bersedia mengajak calon mahasiswa baru.
--	-----------------	--

F. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan metode yang disebut juga dengan pengolahan data. Analisis data merupakan proses menghubungkan-hubungkan dan memisahkan kemudian dapat ditarik suatu kesimpulan. Pada analisis statistic ini diharapkan hasil pengolahan data tersebut dipercaya kredibilitasnya. Untuk menganalisis data yang peneliti kumpulkan, peneliti menggunakan langkah-langkah analisis data sebagai berikut:

1. Analisis pendahuluan

Langkah awal peneliti akan mencari data mahasiswa semester 4 pascasarjana IAIN Kediri, selanjutnya peneliti menyebar angket kepada mahasiswa yang sudah ditentukan sebagai sampel penelitian. Selanjutnya nilai dari angket tersebut dimasukkan ke dalam tabel distribusi frekuensi untuk mencari meannya.

Untuk mempermudah penggolongan data statistiknya, angka setiap item soal diberi skor sebagai berikut :

- a. Untuk alternatif jawaban sangat setuju diberi skor 5
- b. Untuk alternatif jawaban setuju diberi skor 4
- c. Untuk alternatif jawaban cukup setuju diberi skor 3
- d. Untuk alternatif jawaban kurang setuju diberi skor 2
- e. Untuk alternatif jawaban tidak setuju diberi skor 1

2. Tabulasi data

Tabulasi dalam penelitian ini yakni analisis data sederhana dengan menggunakan prinsip analisis deskripsi, yaitu mencari jumlah skor, nilai

rata-rata.⁷⁸ Adapun langkah-langkah tabulasi tersebut adalah sebagai berikut:

- a. Memberi skor terhadap item-item yang perlu diberi skor.
- b. Memberi kode terhadap item-item yang diberi skor.
- c. Mengubah jenis data, disesuaikan atau dimodifikasi dengan teknik analisis yang digunakan.

3. Uji validitas

Penelitian ini bisa digunakan ketika dinyatakan valid. Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat keshahihan atau kevalidan suatu instrumen. Langkah-langkah yang harus dilakukan agar instrumen mempunyai validitas yang tinggi adalah dengan uji coba instrumen. Teknik uji coba ada dua macam yakni validitas eksternal dan internal. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan uji coba validitas internal yakni setiap bagian instrumen mendukung dari instrumen secara keseluruhan sehingga data variabel yang dimaksud terungkap, maksudnya instrumen bisa dikatakan valid jika ada kesesuaian dengan butir-butir soal tes. Dan dengan uji validitas internal ini ada dua cara yang dapat dilakukan yakni validitas butir dan faktor. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan uji validitas butir yakni dicirikan dengan tidak adanya penyimpangan butir-butir instrumen dengan instrumen itu sendiri.⁷⁹

Rumus korelasi yang digunakan untuk mengukur uji validitas adalah rumus korelasi *Product Moment* dari Pearson dengan bantuan SPSS IBM 25 dengan rumus sebagai berikut:⁸⁰

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

⁷⁸Sukardi, *metodologi Penelitian* (Jakarta: Bumi Aksara, 2004), 85

⁷⁹Trianto, *Pengantar Penelitian.*, 271

⁸⁰Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan*, (Bandung: Alfabeta, 2010), 106.

r_{xy}	: Koefisien korelasi antar variabel x dan y
$\sum X$: Jumlah skor variabel X
$\sum Y$: Jumlah skor variabel Y
$\sum XY$: Jumlah perkalian antara skor X dan Y
$\sum X^2$: Jumlah kuadrat variabel X
$\sum Y^2$: Jumlah kuadrat variabel Y
N	: Jumlah responden

Butir soal instrumen dikatakan valid apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan N jumlah sampel yang diambil. Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka dikatakan valid. Akan tetapi jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka item dinyatakan tidak valid dan akan dihapus.

3. Uji Realiabilitas

Instrument dikatakan reliable apabila instrument konsisten dalam hasil ukurnya dan sehingga dapat dipercaya. Jika instrument sudah reliable akan mendapatkan hasil yang dapat dipercaya. Dan jika sesuai dengan kenyataan juga bisa diuji berulang-ulang akan mempunyai hasil yang sama.⁸¹ Untuk diuji coba reliabelitas menggunakan rumus *Cronbach's Alpha* dengan bantuan SPSS IBM 25. Adapun rumusnya sebagai berikut:

$$r_{11} = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_i^2}{c} \right]$$

r_{11}	: Reliabelitas instrumen
k	: Banyaknya butir pertanyaan atau banyaknya soal
$\sum \sigma_i^2$: Jumlah varians butir

Uji reliabelitas dapat dilakukan secara bersama-sama terhadap seluruh butir pertanyaan. Jika nilai alpha > 0.60 maka reliabel, dan apabila nilai alpha < 0.60 maka tidak reliabel dan harus diperbaiki.

⁸¹Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan*,. 106.

4. Uji Normalitas

Dalam penggunaan analisis korelasi mensyaratkan bahwa data variabel Y yang akan dianalisis harus berdistribusi normal. Oleh karena itu, sebelum pengujian hipotesis dilakukan, maka terlebih dahulu harus melakukan uji normalitas.

Uji normalitas ditujukan untuk menguji distribusi data penelitian. Untuk pengujiannya menggunakan uji *Kolmogorov Smirnov Z*. Bila hasil pengujian menunjukkan hasil tidak signifikan dengan taraf signifikan 5% ($p > 0,05$) maka data berdistribusi normal.⁸²

Teknik yang digunakan dalam uji normalitas data yaitu dengan uji *Kolmogorov Smirnov Z* dengan bantuan program SPSS IBM 25.

5. Deskripsi Data

Deskripsi data adalah penguraian dari data-data yang dijadikan subyek kedalam penelitian serta temuan penting dari variabel yang diteliti. Deskripsi data ini digunakan untuk mengetahui karakter numeric dari data yang diperoleh. Deskripsi data meliputi jumlah, mean, modus, median, standart deviasi dan varian. Teknik yang digunakan untuk analisis statistic deskriptif dalam penelitian ini yaitu:

a. Rata-rata dengan rumus:

$$\bar{x} = \frac{\sum x_i n}{n}$$

b. Standart deviasi dengan rumus:

$$s = \sqrt{\frac{\sum (x_i - x)^2}{(n - 1)}}$$

c. Varian dengan rumus:

$$s^2 = \frac{\sum (x_i - x)^2}{(n - 1)}$$

⁸²Sugiyono, *Cara Mudah Menyusun: Skripsi, Tesiss, dan Disertasi*, (Bandung: Alfabeta, 2014), 199.

d. Nilai range dengan rumus:

$$(x_{max} - x_{min})$$

e. Prosentase dengan rumus:

$$\frac{f}{n} \times 100\%$$

Keterangan:

\bar{x} = rata-rata

Σ = jumlah

x_i = nilai x ke i sampai n

n = jumlah individu

s^2 = varian sampel

s = simpangan baku sampel

6. Uji Hipotesis

Analisis ini digunakan untuk menguji hipotesis yang penulis ajukan dengan menggunakan penghitungan lebih lanjut dengan analisis statistik, dalam hal ini menggunakan teknik korelas korelasi.

Analisis korelasi dilakukan dengan menggunakan bantuan program SPSS versi 25. Pengujian ini menggunakan *product moment*, dengan rumus:⁸³

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

r_{xy} : Koefisien korelasi antar variabel x dan y

ΣX : Jumlah skor variabel X

ΣY : Jumlah skor variabel Y

ΣXY : Jumlah perkalian antara skor X dan Y

ΣX^2 : Jumlah kuadrat variabel X

ΣY^2 : Jumlah kuadrat variabel Y

N : Jumlah responden

⁸³Sugiyono, *Metode Penelitian.*, 106.