BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

1. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode penelitian kuantitatif.Jenis penelitian yang digunakan oleh peneliti disini adalah penelitian kuantitatif yang menggunakan hipotesis asosiatif. Hipotesis asosiatif adalah jenis hipotesis yang menjelaskan hubungan antar variabel. Hipotesis ini, dalam sebuah penelitian selau dirumuskan dalam bentuk pernyataan yang menjelaskan hubungan dua variabel atau lebih, baik secara spilit maupun implisit.[1]

2. Objek Penelitian

Adapun objek penelitian yang digunakan peneliti adalah jama'ahumrah KBIH Al-Rahmah Mojokerto. Penelitian skripsi ini dilaksanakan di KBIH Al-Rahmah Mojokerto yang beralamatkan di jalan raya Mojosari-Trawas desa Mojorejo kecamatan Pungging kabupaten Mojokerto.

[1]Nanang Martono, 2010, *Statistik Sosial Teori dan aplikasi Program SPSS, Gaya* Media, Yogyakarta,, hal. 25

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

3. Populasi, Sampel dan Teknik Sampling

a. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.[2]

Adapun populasi yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah pelanggan jama'ah haji atau umroh KBIH Al-Rahmah Mojokerto. Jumlah populasinya adalah jama'ah umrah tahun 2016 KBIH Al-Rahmah Mojokerto 350 jama'ah.

b. Sampel

Sampel adalah dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.[3]Menurut pendapat slovin adalah pemakaian rumus dibawah ini mempunyai asumsi populasi berdistribusi normal:

$$n=\frac{N}{1+N\,e2}$$

$$n=\frac{350}{1+350\,(10\%)2}$$

n=78 responden

n= ukuran sampel

[2] Sugiyono, 2013, *Metode Penelitian pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D),* CV. Alfabeta, Bandung, hal. 117

[3] Sugiyono, 2013, *Metode Penelitian pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D),* CV. Alfabeta, Bandung, Hal. 118

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

N= ukuran populasi

e= persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir misalnya 2%.[4]

c. Teknik Sampling

Teknik sampling adalah merupakan teknik pengambilan sampel. Untuk menentukan sampel yang digunakan dalam penelitian, terdapat berbagai teknik sampling yang digunakan.[5]Dalam, pengambilan sampel. peneliti menggunakan teknik *Probability Sampling*. Teknik *Probability Sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang atau kesempatan yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel.

Peneliti menggunakan cara Teknik sampling *Probability Sampling*dengan pendekatan teknik *Simple random sampling* atau dikatakan simple (sederhana) karena pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu.[6]

---

[4] Umar Husein, 1999, *Metode Penelitian untuk skripsi dan tesis bisnis ED. Baru, Cet 2,* PT.Rajagrafindo Persada, Jakarta, hal 78

[5] Sugiyono, 2013, *Metode Penelitian pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D),* CV. Alfabeta, Bandung, hal.119

[6]Sugiyono, 2013, *Metode Penelitian pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D),* CV. Alfabeta, Bandung,, hal.120

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

4. Variabel dan Indikator Penelitian

Menurut Y.W, Best yang disunting oleh Sanpiah Faisal yang disebut variabel penelitian adalah kondisi-kondisi atau serenteristik-serenteristik yang oleh peneliti yang oleh peneliti dimanipulasikan, dikontrol atau diobservasi dalam suatu penelitian. Sedang direktorat pendidikan tinggi Depdikbud menjelaskan bahwa yang dimaksud variabel penelitian adalah segala sesuatu yang akan menjadi obyek pengamatan penelitian.[7]

Adapun variabel yang digunakan peneliti adalah:

a. Variabel Penelitian

1.) Variabel Bebas *(Independent Variabel)* yaitu merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahan atau timbulnya variabel dependen (terikat). Dalam statistik, variabel bebas dilambangkan dengan X. Dalam penelitian ini terdapat dua variabel bebas, yaitu:

X1 = Kualitas Pelayanan

X2 = *Word of Mouth* (WOM)

2.) Variabel terikat *(Dependent Variabel)* yaitu merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Dalam statistik, variabel terikat dilambangkan dengan Y. Pada penelitian ini, yang menjadi

[7] Cholid Narbuko dan Abu Achmadi, 1997, *Metode Penelitian*, Bumi Aksara, Jakarta, hal. 118

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

variabel terikat adalah kepuasan pelanggan KBIH Al-Rahmah Mojokerto.

b. Indikator Variabel

Adapun indikator-indikator yang terdapat dalam setiap variabel, diantaranya dalam tabel 3.1:

Tabel indikator 3.1

Variabel	**Dimensi**	**Indikator**
Kualitas pelayanan (X1)	*Tangibles* (berwujud)	1. Fasilitas fisik - Kamar mandi dan musholla - Tempat duduk dan ruang berAC 2. Perlengkapan - Perlengkapan jama'ah - Penayangan manasik haji atau umrah secara visual - Seragam karyawan
	Reliability (kehandalan)	- Pembimbing yang berpengalaman
	Responsiveness (ketanggapan)	- Penanganan permasalahan pelanggan dengan cepat
	Assurance (jaminan)	- Sopan santun karyawan - Rasa percaya
	Empathy (perhatian)	- Kemudahan pelayanan - Kelangsungan komunikasi
	Tecnical quality	- Memberi layanan dengan segera

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

		- Ketepatan layanan
Kepuasan Pelanggan (Y)	Perasaan para pelangga	- Rasa aman dan senang
	Harapan pelanggan	- Kebutuhan yang diperoleh jama'ah - Kepuasan yang diperoleh jama'ah
	Persepsi para pelanggan	- Nilai pelayanan yang dinikmati
	Respon pelanggan	- Memperbarui produk dan mengenalkan kepada para pelanggan - Tetap setia

5. Tahap-Tahap Penelitian

a. Tahap Pra-Lapangan

1. Menentukan masalah penellitian
2. Memilih tempat penelitian
3. Menyusun matrix penelitian
4. Menyusun proposal penelitian
5. Mengurus tempat perijinan penelitian
6. Memilih informan sebagai salah satu sumber data

b. Tahap penelitian lapangan

1. Pengumpulan data
2. Menetukan sumber data

c. Tahap analisis dan penyajian data

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

6. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini, diantaranya:

a. Penggunaan kuesioner (angket)

Kuesioner (angket) adalah teknik pengumpula data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.

Dalam teknik ini, penulis membagikan angket yang telah disiapkan sebelumnya dan diberikan kepada pelanggan atau jama'ah KBIH Al-Rahmah Mojokerto.

Alat ukur yang dibuat peneliti adalah skala Likert. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.[8] Sedangkan skor yang digunakan adalah 5,4,3,2, dan 1, dengan rincian sebagai berikut dengan komponen penilaian hasil dari kuesioner kualitas pelayanan dan *Word of Mouth* KBIH Al-Rahmah Mojokerto:

1. Sangat tinggi diberi skor 5
2. Tinggi diberi skor 4
3. Sedang diberi skor 3

[8] Sugiyono, 2013, *Metode Penelitian pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D),* CV. Alfabeta, Bandung, hal. 134

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

4. Rendah diberi skor 2
5. Sangat Rendah diberi skor 1

Adapun komponen penilaian hasil dari kuisioner kepuasan pelanggan KBIH Al- Rahmah Mojokerto:

2. Sangat puas diberi skor 5
3. Puas diberi skor 4
4. Cukup puas diberi skor 3
5. Kurang puas diberi skor 2
6. Sangat tidak puas diberi skor 1

b. Dokumentasi

Dokumentasi adalah cacatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang.[9]

Metode ini dimaksud untuk memperoleh data KBIH Al-Rahmah Mojokerto tentang sejarah, struktur, visi, dan misi serta sarana dan prasarana serta mencari dokumen lain yang penting yang terkait dengan penelitian.

[9] Sugiyono, 2013, *Metode Penelitian Pendidikan (pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D)*, Alfabeta, Bandung, hal. 329

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

7. Teknik Validitas Instrumen Penelitian

Instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid. Valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Dengan menggunakan instrumen yang valid dan reliabel dalam pengumpulan data, maka diharapkan hasil penelitian akan menjadi valid dan reliabel.[10]

a. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk memastikan seberapa baik suatu instrumen digunakan untuk mengukur konsep yang seharusnya diukur. Menurut Sugiono (2010) untuk menguji validas konstruk dilakukan dengan cara mengkorelasikan antara jumlah skor faktor dengan skor totalnya.

Rumus yang digunakan untuk menguji validitas instrumen ini adalah Korelasi Person atau Korelasi Product Moment (KPM), sebagai berikut:

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

Keterangan:

r_{xy}= Nilai Korelasi (validitas) item yang dicari

[10] Sugiyono, 2013, *Metode Penelitian pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D),* CV. Alfabeta, Bandung, hal. 173

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

n = Jumlah sampel atau responden

x = Skor responden untuk tiap item

y = total skor tiap responden dari seluruh item

Σx = Jumlah skor dalam distribusi x

Σy = jumlah skor dalam distribusi y

Kemudian hasil dari rxy dikonsultasikan dengan harga kritis Korelasi Product Moment (r tabel), apabila hasil yang diperoleh r hitung > r tabel, maka instrumen tersebut valid. Apabila korelasi tiap faktor tersebut positif dan besarnya 0,3 ke atas maka faktor tersebut merupakan *Construct* yang kuat. Jadi berdasarkan analisis faktor itu dapat disimpulkan bahwa instrumen tersebut memiliki validitas konstruksi yang baik.[11]

b. Uji Reliabilitas

uji reabilitas adalah tingkat ketepatan, ketelitian atau keakuratan sebuah instrumen yang digunakan untuk mengetahui sejauh mana instrument yang digunakan memberikan hasil yang relatif tidak berbeda jika dilakukan kembali pada objek yang sama. Teknik untuk mengukur reliabilitas instrumen dengan menggunakan skala scale dapat menggunakan rumus koefisien reliabilitas hitung, rumus *Cronbach Alpha* sebagi berikut:

$$r_{11} = \left(\frac{k}{(k-1)}\right)\left(1 - \frac{\Sigma\sigma_t^2}{\sigma_t^2}\right)$$

[11] Ibid, hal. 178

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

keterangan:

r11 : Reliabilitas instrumen

k : Banyaknya butir pertanyaan atau banyaknya soal

$\propto b2$: Jumlah butir varian

$\propto 12$:Varian total

uji signifikasi dilakukan pada taraf signifikan 0,05 yang artinya instrumen dapat dikatan reslibel jika nilai alpa lebih besar dari r kritis product moment. Menurut sekaran (1992) apabila realibilitas kurang dari 0,6 maka dapat dikatakan reslibilitas kurang baik, apabila reabilitas sama dengan 0,7 maka reabilitas dapat diterima, dan apabila reabilitasnya diatas 0,8 maka dapat dikatakan baik.[12]

8. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian kuantitatif menggunakan statistic.[13] Analisa data dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda. Analisis ini digunakan untuk menghitung besarnya pengaruh dari dua atau lebih variabel bebas terhadap satu variabel

[12] Dwi Wahyu Setiawan, 2013, "*Pengaruh Word OF Mouth Marketing Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Melakukan Pembiayaan Mudarabah pada BPR Syariah Amanah Sejahtera Kantor Kas Bungah",* Skripsi, jurusan ekonomi syariah fakultas syariah IAIN sunan ampel Surabaya, hal. 55-56

[13]Sugiyono, 2015, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Alfabeta, Bandung, hal.150

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

tergantung.[14] Perhitungan ini menggunakan persamaan garis regresi sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Dengan :

Y : Variabel yang akan diprediksi

a : konstanta

b_1 : Koefisien variabel X_1

b_2 : Koefisien variabel X_2

b_3 : Koefisien variabel X_3

e : error atau variabel pengganggu[15]

[14]Dr. Abdul Muhid, 2012, *Analisis Statisti: 5 Langkah Praktis Analisis Statistik Dengan Spss For Windows*, Zifatma Publishing, Sidoarjo, hal. 131

[15]Nanang Martono, 2010, *Statistik Sosial Teori dan Aplikasi Program SPSS*, Gava media, Yogyakarta, hal. 272

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id