

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini, yaitu menjelaskan pengaruh beberapa variabel yang sudah ditetapkan, maka jenis penelitian yang digunakan ialah penelitian korelasional kuantitatif atau yang disebut dengan penelitian (*Eksplanatory*). Penelitian (*Eksplanatory*) ialah Penelitian yang menjelaskan atau menyoroiti hubungan antara variabel-variabel penelitian dan menguji hipotesis yang telah dirumuskan sebelumnya.⁵⁹ Maka dalam hal ini peneliti ingin mengetahui ada atau tidaknya korelasi atau hubungan antara jasa layanan pendidikan dengan kepuasan pelanggan pendidikan Pondok Pesantren Mathlabul Ulum Putri Lenteng Sumenep.

B. Variabel Penelitian

Variabel yang di ungkap dalam penelitian ini meliputi dua variabel yaitu variabel bebas (*independent variable*) dan variabel terikat (*dependent variable*).⁶⁰ Suharsimi Arikunto berpendapat bahwa yang di maksud dengan variabel penelitian adalah obyek penelitian atau apa yang menjadi titik perhatian suatu penelitian. Dalam penelitian ini di gunakan dua variabel yaitu:

- a. Variabel bebas (*independent variabel*) sebagai variabel X

⁵⁹ Masri, Singarimbun, dan Sofyan Effendi, *Metode Penelitian Survey*, (Jakarta: PT. Pustaka LP3ES Indonesia, 1995), hal 5

⁶⁰ Karisam, Mohammad , “*Metodelogi Penelitian Kualitatif Kuantitatif*”.(Malang: UIN Maliki Press. 2008).Hal.254.

Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat).⁶¹ Adapun variabel independen dalam penelitian ini adalah jasa layanan *bilingual language*. Adapun indikator yang dijadikan sebagai alat ukur untuk mengetahui baik atau tidaknya layanan *bilingual language* di Pondok Pesantren Mathlabul Ulum yaitu sebagai berikut:⁶²

- a. Reliabilitas: Kemampuan lembaga pendidikan untuk melaksanakan layanan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
- b. Daya tanggap: Berkenan dengan kesediaan dan kemampuan untuk membantu pengguna jasa (siswa, stakeholder, dan masyarakat) dan merespon permintaan mereka dengan cepat.
- c. Jaminan: Jaminan mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan respek terhadap peserta didik. Jaminan memiliki sifat dapat dipercaya, bebas dari bahaya dan keragu-raguan. Sebagaimana yang tercantum dalam pasal 28 Peraturan Pemerintah No.19 Tahun 2005, yang berisi tentang, “Pendidik harus memiliki kualifikasi akademik dan kompetensi sebagai agen pembelajaran, sehat jasmani dan ruhani, serta memiliki kemampuan untuk mewujudkan tujuan pendidikan

⁶¹ Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R &D*, (Bandung: Alfabeta. 2010), hal. 38.

⁶² Fandy Tjiptono, *Service Manajement Mewujudkan Layanan Prima*, Hal:95

nasional.”⁶³ Pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan pengguna jasa (siswa, stakeholder, dan masyarakat).

- d. Empati: Berarti bahwa lembaga pendidikan bersedia untuk peduli kepada pengguna jasa dan memberi perhatian pribadi kepada para pengguna jasa (siswa, stakeholder, dan masyarakat) dan memiliki jam operasi yang nyaman.
- e. Bukti fisik: Berhubungan dengan penampilan fasilitas fisik, peralatan / perlengkapan, personil dan materi komunikasi.

b. Variabel terikat (dependent variabel) sebagai variabel Y

Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas.⁶⁴ Adapun variabel bebas dalam penelitian ini adalah kepuasan pelanggan pendidikan di Pondok Pesantren Mathlabul Ulum. Adapun indikator kepuasan pelanggan diantaranya:

- a. *Expectation* (harapan) : harapan tidak adanya komplain, harapan tanggung jawab serta hasil yang diperoleh dalam penerapan *bilingual language* sesuai dengan harapan pelanggan pendidikan.

⁶³ Depdiknas, *Standar Nasional Pendidikan*, (Jakarta: Peraturan Pemerintah No. 19 Tahun 2005 Pasal 28).

⁶⁴ Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R &D*, hal.38.

b. *Service Perceived Performance* (kinerja jasa yang dirasakan) :
perasaan senang, puas dan bangga atas kinerja/bimbingan dalam
layanan jasa *bilingual language*.⁶⁵

C. Populasi, Sampel dan Teknik Sampling

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.⁶⁶

Adapun populasi dari penelitian ini adalah santriwati yang mana jumlah santriwati adalah 197 orang. Sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti. Agar sampel yang diambil mewakili data penelitian, maka perlu adanya perhitungan besar kecilnya populasi.⁶⁷ Peneliti memakai *metode Isaac dan Michael* dalam menentukan sampel.

Populasi = 197

$$s = \frac{\lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q}{d^2 (N - 1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q}$$

Keterangan:

S = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

P = Q = Proporsi dalam populasi (P = 0,50)

⁶⁵ Tim dosen administrasi Universitas Pendidikan Indonesia, *Manajemen Pendidikan*, Hal 339

⁶⁶ Sugiono, *Statistika Untuk Penelitian*. (Bandung: Alfabeta, 2007). Hal : 16

⁶⁷ Arikunto dan Suharsimi, *Prosedur Penelitian*, (Jakarta: Rineke Cipta. 1998). Hal. 112.

$d = 0,05 =$ Ketelitian / derajat ketetapan

$\lambda^2 =$ Nilai table chisquare untuk α tertentu dengan $k=1$

$(\lambda^2 = 3,841$ taraf signifikansi 95 %) ⁶⁸

$$S = \frac{3,841 \cdot 197 \cdot 0,50 \cdot 0,50}{0,05 \cdot 0,05 (197-1) + 3,841 \cdot 0,50 \cdot 0,50}$$

$$\frac{189}{1,45025}$$

$$= 130$$

Jadi jumlah sampel penelitian ini sebanyak 130. Dalam menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian terdapat teknik sampling. Teknik sampling dalam penelitian ini yaitu random sampling yaitu pengambilan sampel secara acak. Jumlah sampel perkelas yaitu kelas I MMAI sebanyak 22, kelas II MMAI sebanyak 10, kelas III MMAI sebanyak 31, kelas IV MMAI sebanyak 15, kelas V MMAI sebanyak 30, kelas III MTS sebanyak 8, dan kelas II MA sebanyak 14 orang.

D. Jenis dan Sumber Data

1. Jenis Data

Jenis data yang diperoleh dikelompokkan menjadi dua, yaitu :

1) Data Primer

Pada penelitian ini data primer diperoleh dari hasil survey dan pengisian kuesioner untuk mengetahui hubungan jasa layanan pendidikan dengan

⁶⁸ *Ibid.* hal : 69

kepuasan pelanggan pendidikan Pondok Pesantren Putri Mathlabul Ulum Jambu Lenteng Sumenep.⁶⁹

2) Data Sekunder

Pada penelitian ini data sekunder diperoleh dari keterangan maupun literatur yang ada hubungannya dengan penelitian yang sifatnya melengkapi atau mendukung data primer. Penelitian ini sebagian besar menggunakan data primer yang diperoleh di lapangan dengan pengambilan data yang dilakukan dengan menggunakan pertanyaan (kuesioner) yang dipersiapkan.⁷⁰

2. Sumber Data

Sumber data adalah subyek dimana data diperoleh.⁷¹ Sumber data tersebut dibedakan menjadi dua yaitu:

a. Sumber Data Primer

Sumber data primer adalah sumber data yang dikumpulkan oleh peneliti atau petugas lainnya dari sumber pertamanya adalah santriwati.

b. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder adalah sumber data yang tersusun dalam bentuk dokumen dokumen.⁷² Dalam penelitian ini sumber data sekundernya adalah pimpinan pondok dan tim pelaksana *bilingual language*.

⁶⁹ Burhan Bungin, *Metode Penelitian Sosial*, (Surabaya: Airlangga University Press, 2001), hal 129

⁷⁰ *Ibid*, Hal: 129

⁷¹ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian*, hal. 93.

E. Teknik Pengumpulan Data

1. Angket

Angket adalah teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variable yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden.⁷² Angket yang penulis gunakan adalah angket langsung tertutup, yang mana seluruh alternative jawaban telah tertera dalam angket tersebut. Penulis membuat serangkaian atau daftar pertanyaan yang disusun secara sistematis, kemudian dikirim untuk diisi responden (Santriwati). Untuk memperoleh data yang penulis butuhkan, sebagai jawaban dari penelitian penulis.

Dalam pembuatan angket penulis mengacu pada 2 variabel (jasa layanan *bilingual language* dan kepuasan pelanggan). Dari variabel tersebut, penulis kembangkan menjadi indikator variabel, kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item item instrument yang berupa pernyataan. Pernyataan pernyataan tersebut berbentuk skala likert, yang mana alternative jawabannya ditentukan penulis yaitu: sangat setuju, setuju, tidak setuju, cukup setuju dan sangat tidak setuju. Berikut adalah indikator yang penulis jabarkan menjadi instrument pertanyaan.

⁷² Sumadi Surya Brata, *Metode Penelitian*, (Jakarta: Rajawali, 1983), hal. 93.

⁷³ Sugiono, "*Metode Penelitian Kuantitatif kualitatif dan R&D*".Hal.142.

Tabel 1

Tabel Indikator Kuisisioner

No	Indikator Jasa Layanan <i>Bilingual language</i> dan Kepuasan Pelanggan Pendidikan	No Pertanyaan	Jumlah
1	Kehandalan (Reliabilitas)	1, 2, 3,4	4
2	Daya Tanggap	5,6,7,8,	4
3	Jaminan	9,10,11,12,13	5
4	Empati	14,15,16,17,18	5
5	Bukti Fisik	19,20	2
No	Kepuasan Pengguna Perpustakaan	No Pertanyaan	Jumlah
6	<i>Expectation</i> (harapan)	21,22,23	3
7	<i>Service Perceived Performance</i> (kinerja jasa yang dirasakan)	24	1
Jumlah		24	24

Dalam penelitian ini untuk memberi skoring pada setiap jawaban responden, penulis tentukan sebagai berikut:

Tabel 2

Tabel Metode Skoring Kuisisioner

Jawaban	F	UF
SS	5	1
S	4	2
CS	3	3
TS	2	4
STS	1	5

2. Wawancara

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan study pendahuluan dan ingin mengetahui hal hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit.⁷⁴

Teknik wawancara yang penulis gunakan adalah wawancara sistematis, yaitu penulis melakukan wawancara dengan mempersiapkan pedoman (guide) tertulis tentang apa yang hendak penulis pertanyakan kepada responden. Dalam penelitian ini yang menjadi responden yaitu:

a) Pimpinan Pondok Pesantren Mathlabul Ulum

Sebagai pimpinan di lembaga tersebut. Penulis akan menggali data dan informasi tentang profil Pondok Pesantren Putri Mathlabul Ulum Lenteng Sumenep.

b) Tim Pelaksana Program *Bilingual Language*

Sebagai pihak yang banyak andil dan bertanggung jawab dalam penerapan program *bilingual language*.

c) Beberapa Santriwati Pondok Pesantren Mathlabul Ulum

Mereka adalah kelompok yang dijadikan objek sasaran utama dalam program-program pondok. Penulis akan menggali data dan informasi sejauh mana program-program tersebut memberi kontribusi terhadap kepuasan sebagai pelanggan lembaga tersebut.

⁷⁴Sugiono, “*Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif Kualitatif dan R&D*”, hal.194.

3. Observasi

Observasi adalah suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua diantara yang terpenting adalah proses pengamatan dan ingatan.⁷⁵ Dalam observasi ini peneliti terlibat langsung dengan kegiatan sehari-hari yang sedang diamati atau yang sedang digunakan sebagai sumber data penelitian.

4. Dokumentasi

Dokumentasi adalah hal-hal atau variabel yang berupa transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat dan lain sebagainya.⁷⁶ Dalam penelitian ini penulis perlu mencari dokumen-dokumen yang diperlukan melalui dokumen yang sudah tersedia di sekolah sebagai penunjang hasil penelitian.

F. Uji Instrument

1. Uji Validitas

Menurut Arikunto dikatakan bahwa validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan, atau kesahihan suatu instrumen. Suatu instrumen yang valid atau sah mempunyai validitas yang tinggi, sebaliknya instrumen yang kurang valid memiliki validitas yang rendah. Sebuah instrumen dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan. Tinggi rendahnya validitas instrumen menunjukkan sejauh mana data yang

⁷⁵ Sugiono, "*Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif Kualitatif dan R&D*", hal.194.

⁷⁶ Suharsini Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Rineka Cipta, 1992), hal. 102.

terkumpul tidak menyimpang dari gambaran tentang validitas yang dimaksud.⁷⁷

Adapun uji validitas dalam penelitian ini, penulis menggunakan korelasi *Bivariate Pearson* dengan bantuan program *statistical package for social science (SPSS) For Windows* versi 16. Item item dari instrument tersebut dikatakan valid apabila nilai korelasi item total lebih besar dari r tabel, r tabel pada penelitian ini sebesar 0,176.

Berdasarkan hasil uji validitas data (sebagaimana terlampir), menyatakan bahwa hasil analisis nilai korelasi untuk semua item lebih dari harga r pada nilai product moment yaitu 0,176. Maka dapat disimpulkan bahwa butir instrument tersebut adalah valid.

2. Uji Reabilitas

Arikunto mendefinisikan reliabilitas sebagai suatu instrumen yang cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik. Instrumen yang baik tidak akan bersifat tendensius mengarahkan responden untuk memilih jawaban tertentu. Instrumen yang sudah dapat dipercaya, yang reliabel akan menghasilkan data yang dapat dipercaya pula.

Uji reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana alat ukur yang dapat dipercaya atau diandalkan untuk diuji⁷⁸. Ada beberapa metode pengujian reabilitas diantaranya metode tes ulang, formula belah dua dari

⁷⁷ *Ibid*....., hal. 114.

⁷⁸ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, hal. 154.

Spearman Brown, formula rulon, formula franagan, cronbach alpha, metode formula KR-20, KR 21 dan metode anova hoyt. Dalam penelitian ini dalam menghitung reabilitas instrument penulis menggunakan bantuan *stactical package for social science (SPSS) For Windows* versi 16. Dengan ketentuan apabila nilai *alpha cronbach* lebih besar dari nilai r kritis product moment, maka dapat disimpulkan bahwa butir butir instrument tersebut realibel. Berikut penulis paparkan hasil uji reabilitas berdasarkan bantuan *stactical package for social science (SPSS) For Windows* versi 16.

TABEL 3

Tabel Hasil Uji Reabilitas Data

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.233	2

Dari tabel diatas dapat diketahui cronbach alpha sebesar 0,233. Sedangkan nilai r kritis (uji 2 sisi pada signifikansi 0,05 dengan jumlah data (n) = 130, didapat pada sebesar 0,176 (lihat pada lampiran tabel r). Karena nilainya lebih dari 0,176, maka dapat disimpulkan maka butir butir instrument tersebut realibel.

G. Teknik Analisis Data

1. Teknik Analisis Statistik

Metode analisis data adalah suatu usaha untuk menjelaskan dan menyusun data yang telah masuk. Hal ini untuk memenuhi penelitian yang valid, benar dan lengkap. Maka dari itu diperlukan suatu metode yang valid dalam analisis. Menurut Winarno Surakhmad analisis data adalah usaha yang kongkrit untuk membuat data itu berbicara, sebab betapapun besarnya jumlah dan tingginya nilai data yang terkumpul, apabila tidak disusun dalam satu organisasi dan diolah menurut sistematis yang baik, niscaya data itu tetap merupakan bahan-bahan yang membisu seribu bahasa. Adapun analisis yang digunakan adalah analisis kuantitatif yaitu analisis data dengan cara mendeskripsikan data dalam bentuk angka-angka yang hasilnya diperoleh melalui rumus statistika. Koenjaraningrat menyatakan bahwa pada hakekatnya penggunaan data kuantitatif berkisar pada masalah pengukuran.

Dapat diambil kesimpulan bahwa metode kuantitatif merupakan metode yang menggunakan data-data statistik dan menggunakan pengolahan data sehingga akan diperoleh kesimpulan dengan angka-angka, tabel dan lain sebagainya, selanjutnya diterjemahkan ke dalam kata-kata sehingga mudah untuk dimengerti makna yang terkandung di dalamnya.

Dalam penelitian ini untuk mengukur prosentase jasa layanan *bilingual language* dan kepuasan pelanggan pendidikan terhadap jasa layanan *bilingual language*, penulis menggunakan data statistik sederhana dengan

prosentase formulasi yang didukung perangkat lunak komputer yaitu menggunakan program *statistical package for social science (SPSS) for windows* versi 16 dengan rumus sebagai berikut:

$$P = \frac{F}{N} \times 100$$

Keterangan:

P = Prosentase(%)

F = Frekuensi

N = Jumlah responden.⁷⁹

Sedangkan untuk mengukur ada atau tidak adanya hubungan antara jasa layanan *bilingual language* dengan kepuasan pelanggan pendidikan.

Penulis menggunakan teknik perhitungan *Product Moment Correlation*.

$$r_{xy} = \frac{n \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{n \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{n \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$
⁸⁰

r_{xy} : Angka indeks korelasi produc moment

Σy : Jumlah seluruh skor x

Σx : Jumlah seluruh skor y

N : Jumlah subyek

⁷⁹ Anas Sudijono, *Pengantar Statistik Pendidikan*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 1987), 43.

⁸⁰ Sutrisno Hadi. *Metodologi Research*. (Yogyakarta, Andi offset : 2000) hal : 293

Σxy : Jumlah hasil perkalian antara skor x dan y

Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis statistic dengan memanfaatkan software *statistical package for social science* (SPSS).

2. Uji Persyaratan

Sebelum dilaksanakan perhitungan dengan product moment, ada syarat yang harus dilakukan yaitu uji linieritas dan normalitas. Uji normalitas dan linieritas adalah syarat yang harus dipenuhi apabila seorang peneliti menggunakan produk moment. Maka sebelum masuk pada analisis product moment, penulis harus memenuhi asumsi uji normalitas dan linieritas.

a. Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah populasi data berdistribusi normal atau tidak. Dan uji normalitas ini juga digunakan sebagai prasyarat dalam analisis product moment.⁸¹ Karena penulis menggunakan analisis data product moment maka persyaratan normalitas harus terpenuhi, yaitu data berasal dari distribusi yang normal. Dalam pembahasan ini penulis menggunakan one sample kolmogorof-Smirnov dan Shapiro-Wilk dengan menggunakan taraf signifikansi 0,05. Data yang digunakan berdistribusi normal jika signifikansi lebih besar dari 5% atau 0,05. Berikut penulis paparkan uji normalitas data jasa layanan *bilingual language* dan kepuasan pelanggan pendidikan.

⁸¹ Sugiono, *Statistika Untuk Penelitian*, hal. 261

TABEL 4

Tabel Hasil Uji Normalitas Data

Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	Df	Sig.	Statistic	Df	Sig.
JasaLayanan	.338	130	.050	.670	130	.034
KepuasanPelanggan	.329	130	.08	.830	130	.119

a. Lilliefors Significance Correction

Dari data diatas maka berdasarkan Kolmogorov-Smirnov dapat diketahui nilai signifikansi untuk jasa layanan *bilingual language* sebesar 0,50 dan untuk kepuasan pelanggan sebesar 0,08. Sedangkan pada Shapiro-Wilk dapat diketahui bahwa nilai signifikansi untuk jasa layanan *bilingual language* sebesar 0,034 dan untuk signifikansi kepuasan pelanggan sebesar 0,119. Karena signifikansi untuk seluruh variabel lebih besar dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa data pada variabeljasa layanan *bilingual language* dan kepuasan pelanggan adalah berdistribusi normal.

b. Linieritas

Uji linieritas bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linier atau tidak secara signifikan. Uji ini

digunakan sebagai prasyarat dalam product moment.⁸² Penulis menggunakan bantuan *statistical package for social science* (SPSS) dengan menggunakan *test for linierity* pada taraf signifikansi 0,05. Dua variabel dinyatakan mempunyai hubungan yang linier bila signifikansi (*linierity*) kurang dari 0,05.⁸³ Berikut penulis paparkan uji linieritas antara jasa layanan *bilingual language* dan kepuasan pelanggan pendidikan.

TABEL 5

Tabel Hasil Uji Linieritas Data

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
KepuasanPelanggan * JasaLayanan	Between	(Combined)	80.956	19	4.261	2.808	.000
	Groups	Linearity	25.475	1	25.475	16.788	.000
		Deviation from Linearity	55.481	18	3.082	2.031	.013
	Within Groups		166.921	110	1.517		
Total			247.877	129			

Dari tabel Anova diatas dapat diketahui bahwa nilai signifikansi pada linierity sebesar 0,000. Karena nilai signifikansi kurang dari 0,005 maka

⁸² Dwi, Priyatno, *Mandiri Belajar statistical package for social science* (SPSS), (Yogyakarta: PT Buku Kita. 2009), hal. 36.

⁸³ *Ibid.* hal. 37.

dapat disimpulkan bahwa antara variabel jasa layanan *bilingual language* dan kepuasan pelanggan terdapat hubungan yang linier.