

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

Metode penelitian adalah penggunaan cara-cara ilmiah dalam sebuah aktivitas menjawab rasa ingin tahu, tidak saja memerhatikan kebenaran ilmiah (*scientific truth*), akan tetapi juga mempertimbangkan cara-cara untuk memperoleh kebenaran ilmiah itu<sup>33</sup>. Sedangkan Koentjaraningrat menyatakan bahwa “metode adalah cara atau jalan sehubungan upaya ilmiah, maka metode menyangkut masalah kerja atau belajar untuk dapat memahami obyek yang menjadi sasaran ilmu yang bersangkutan”<sup>34</sup>.

Berdasarkan pengertian di atas, maka metode penelitian adalah cara kerja yang digunakan peneliti dalam usaha mencari, mengumpulkan, mengelola data dan memformulasikan dalam bentuk laporan atau tulisan ilmiah. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan pendekatan kuantitatif. Yakni mengukur data dengan angka-angka untuk mengetahui ada dan tidaknya pengaruh antara kualitas pelayanan dosen dengan tingkat kepuasan mahasiswa.

#### **A. Pendekatan dan Jenis Penelitian**

Pada penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, karena dalam penelitian ini yang hendak dicari adalah ada atau tidak hubungan antara pelayanan dosen dengan tingkat kepuasan Mahasiswa Manajemen Dakwah

---

<sup>33</sup> Burhan Bungin, 2013, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta. Hal. 09.

<sup>34</sup> Koentjaraningrat, 1991, *Metode Penelitian Masyarakat*, Gramedia, Jakarta. Hal. 07.

UIN Sunan Ampel Surabaya. Dalam penelitian ini juga hendak dilakukan pengukuran sejauh mana pelayanan dosen mempengaruhi tingkat kepuasan mahasiswa Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Ampel Surabaya. Data-data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan angka-angka. Sehingga lebih cocok menggunakan metode kuantitatif.

Jenis penelitian ini menggunakan penelitian populasi, yaitu penelitian yang memakai obyeknya dengan mengambil keseluruhan jumlah populasi mahasiswa semester 6 atau mahasiswa angkatan tahun 2011, yang ada di Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Ampel Surabaya, sementara alat analisa menggunakan regresi linier sederhana, karena variabel bebas-nya hanya satu.

## **B. Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian adalah di Universitas Islam Negeri (UIN) Sunan Ampel Surabaya, sebuah lembaga pendidikan negeri yang beralamatkan di jl. A. Yani 117 Surabaya. Di dalam perguruan tinggi ini memiliki beberapa Fakultas dan beberapa Jurusan, salah satunya adalah Program Studi Manajemen Dakwah yang berada di Fakultas Dakwah dan Komunikasi. Program Studi Manajemen Dakwah ini memiliki dua konsentrasi, yakni Manajemen Kelembagaan dan Manajemen kewirausahaan. Dalam penelitian ini, peneliti hendak melakukan penelitian dengan menggunakan obyek penelitian mahasiswa Program Studi Manajemen Dakwah angkatan 2011,

karena peneliti ini mengamati bahwa pada Program Studi Manajemen Dakwah belum pernah melakukan salah satu proses evaluasi dengan melihat pengaruh pelayanan dosen terhadap tingkat kepuasan mahasiswa, karena jika hal ini tidak dilakukan, maka dampaknya akan seperti yang telah penulis sebutkan pada latar belakang penelitian di atas. Selanjutnya kenapa peneliti memilih objek penelitian pada mahasiswa Program Studi Manajemen Dakwah angkatan 2011, karena mahasiswa tersebut dianggap telah merasakan diberikan pelayanan oleh seluruh dosen Program Studi Manajemen Dakwah.

### **C. Populasi, Sampel dan Teknik Sampling**

Populasi berasal dari kata bahasa Inggris *population*, yang berarti jumlah penduduk. Oleh karena itu, apabila disebutkan kata populasi, orang kebanyakan menghubungkannya dengan masalah-masalah kependudukan. Hal tersebut ada benarnya juga, karena itulah makna kata populasi yang sesungguhnya. Kemudian pada perkembangan selanjutnya, kata populasi menjadi amat populer, dan digunakan dalam berbagai disiplin ilmu. Dalam metode penelitian kata populasi amat populer, digunakan untuk menyebut serumpun atau sekelompok objek yang menjadi sasaran penelitian. Oleh karenanya, populasi penelitian merupakan keseluruhan (*universum*) dari objek penelitian yang dapat berupa manusia, hewan, tumbuhan, udara, gejala, nilai, peristiwa, sikap hidup, dan sebagainya, sehingga objek-objek ini dapat menjadi sumber data penelitian.<sup>35</sup>

---

<sup>35</sup> Burhan Bungin, 2013, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta. Hal 109.

Dalam suatu penelitian kuantitatif, salah satu hal yang perlu dilakukan adalah menentukan populasi. Menentukan populasi merupakan keharusan dan persyaratan yang harus dipenuhi atau dengan kata lain apabila populasi sudah ditentukan maka baru dapat dilakukan penelitian. Sehingga variabel yang akan diteliti dan diukur menjadi jelas dan valid jumlahnya. Dengan demikian hal ini akan memudahkan dan melancarkan pelaksanaan penelitian.

Sampel adalah sebagian atau wakil dari populasi yang diteliti, namun dalam penelitian ini, sampel yang digunakan adalah sampel jenuh. Artinya seluruh populasi dijadikan sampel. Apabila ditinjau dari Suharsimi Arikunto yang mengatakan bahwa, “Apabila subyek kurang dari 100, lebih baik diambil semuanya, sehingga penelitian merupakan penelitian populasi. Apabila subyeknya lebih dari 100 dapat diambil sampelnya antara 10-15% atau 20-25%”<sup>36</sup>.

Populasi pada penelitian ini adalah mahasiswa Program Studi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Ampel Surabaya semester 6 (angkatan 2011) secara keseluruhan. Alasannya mahasiswa semester 6 sudah pernah diberikan pelayanan oleh seluruh dosen Program Studi Manajemen Dakwah, juga untuk menghindari perbedaan persepsi jika peneliti menggunakan populasi lintas alumni, semisal dengan menambah populasi pada semester 2 dan 4 akan menimbulkan heterogenitas

---

<sup>36</sup> Suharsimi Arikunto, 1993, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Rieneka Cipta, Jakarta. Hal. 108.

dalam populasi tersebut, dan pada semester 2 dan 4 belum pernah merasakan pelayanan oleh beberapa dosen Program Studi Manajemen Dakwah.

Begitu juga ketika peneliti menambahkan populasi dari semester 8 ke atas, peneliti akan semakin sulit mengumpulkan data dikarenakan mahasiswa yang sudah jarang aktif datang ke kampus dan susah untuk ditemui, ditambah lagi penelitian ini dibatasi oleh waktu, sehingga dikhawatirkan akan dapat memperlambat proses penelitian. Setelah jumlah sampel dari populasi diketahui, maka perlu diidentifikasi bagaimana karakteristik dari sampel penelitian tersebut. adapun karakteristiknya adalah:

- a. Mahasiswa Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Ampel Surabaya
- b. Semester 6 (angkatan 2011).

Jumlah sampel yang ada, akan dipilih keseluruhan mahasiswa yang memiliki kriteria diatas agar dapat memenuhi syarat penelitian. Yakni berjumlah 75 mahasiswa. Namun karena ada satu mahasiswa yang tidak aktif, maka total keseluruhan populasi yang diambil adalah 74 mahasiswa. Untuk itu penelitian ini menggunakan teknik deskriptif korelasi, yaitu metode penelitian untuk mengetahui hubungan antara dua variabel dengan menggunakan perhitungan statistik, yaitu variabel (X) pelayanan dosen dan variabel (Y) tingkat kepuasan mahasiswa. Kemudian variabel ini akan diselidiki kemudian dihitung untuk mengetahui koefisien korelasinya.

## D. Variabel dan Indikator Penelitian

### 1. Variabel Penelitian

Adapun variabel yang digunakan peneliti yaitu variabel bebas dan variabel terikat atau tergantung, yang akan dijelaskan sebagai berikut:

- a. Variabel bebas adalah variabel yang menentukan arah atau perubahan tertentu pada variabel tergantung atau variabel terikat. Pada penelitian ini yang merupakan variabel bebas adalah kualitas pelayanan dosen.
- b. Variabel terikat atau tergantung adalah variabel yang “dipengaruhi” oleh variabel bebas. Pada penelitian ini yang merupakan variabel tergantung adalah tingkat kepuasan mahasiswa.<sup>37</sup> Obyeknya adalah mahasiswa Manajemen Dakwah UIN Sunan Ampel Surabaya.

---

<sup>37</sup> Burhan Bungin, 2005, *Metodologi Kuantitatif, Edisi Pertama*, kencana, Jakarta. Hal. 62.

Tabel 3.1 variabel dan indikator penelitian

No	Variabel	Sub-variabel	Indikator-indikator
1	Pelayanan dosen	<i>Reliability</i>	Konsisten
		<i>Responsive</i>	Ketepatan waktu
			Melayani dengan cepat
		<i>Competence</i>	<i>Skill and knowledge</i>
		<i>Acces</i>	Mudah dihubungi
		<i>Courtesy</i>	<i>Performance</i>
		<i>Communication</i>	Mudah dipahami
			Meyakinkan
		<i>Credibility</i>	Kejujuran
		<i>Security</i>	Kerahasiaan
		<i>Understanding</i>	mengerti & peduli
		<i>Tangible</i>	Fasilitas pendukung
2	Tingkat kepuasan mahasiswa	Kecilnya hasrat untuk mengajukan keluhan	Volume kritik masuk kecil
		Merekomendasi orang lain	Rekomendasi
		Ada rasa bangga dan yakin terhadap dosen	Keinginan menerapkan ilmu

Sumber : Hasil pengolahan data oleh peneliti

Lanjutan Tabel 3.1 variabel dan indikator penelitian (hasil pengolahan data oleh peneliti)

		Rasa ingin tetap mematuhi peraturan yang ada	Perhatian
			Kehadiran
			Mengikuti perkuliahan sampai dengan sempurna
		Setia sebagai mahasiswa	Tidak ada keinginan untuk pindah jurusan
		Ada kepercayaan terhadap dosen	Percaya

Sumber : Hasil pengolahan data oleh peneliti

### E. Tahap-tahap Penelitian

Dalam tahap-tahap penelitian yang dilakukan peneliti adalah sebagai berikut:

a) Menemukan, memilih, dan merumuskan masalah

Setiap peneliti harus ada dengan yang namanya permasalahan, masalah bisa timbul karena pengalaman pribadi, pengamatan terhadap sekitar ataupun bisa dari hasil membaca. Disini peneliti menemukan masalah dari pengalaman pribadi dan pengamatan disekitar. Peneliti

menemukan masalah tentang pelayanan dosen terhadap tingkat kepuasan mahasiswa.

b) Menyusun kerangka teori

Langkah selanjutnya adalah mencari landasan teori yang berhubungan dengan permasalahan yang dipilih yaitu, tentang pelayanan dosen dan kepuasan mahasiswa. Kerangka teori merupakan penjelasan sementara dari gejala yang menjadi obyek yang diteliti dan dapat meyakinkan sesama peneliti dan para pembaca hasil penelitian ini.

c) Perumusan hipotesis

Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap masalah penelitian, jadi peneliti merumuskan hipotesis untuk menjawab sementara rumusan masalah yang diteliti.

d) Menetapkan variabel

Menentukan variabel yang berhubungan dengan penelitian, disini peneliti menggunakan satu variabel bebas dan satu variabel terikat atau tergantung. Variabel bebas pertama ( $X_1$ ) adalah pelayanan dosen dan variabel terikat ( $Y$ ) adalah kepuasan mahasiswa

e) Memilih alat pengumpulan data

Disini peneliti memilih metode angket yang dimaba angket tersebut akan diberikan kepada mahasiswa yang sedang menempuh studi di tempat yang peneliti teliti.

f) Menentukan sampel

Dalam penelitian ini peneliti menginginkan seluruh populasi mahasiswa Program Studi Manajemen Dakwah, jadi peneliti memberikan angket kepada seluruh mahasiswa yang sedang menempuh studi di Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Ampel Surabaya khususnya yang semester 6.

g) Menyimpulkan dan menyajikan data

Setelah peneliti mendapatkan semua data yang diperlukan dalam penelitian maka data itu diolah dan disajikan kepada para pembaca.

## **F. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik yang digunakan dalam pengumpulan data pada penelitian ini adalah:

a. Metode kuisisioner atau Angket

Sebagian besar penelitian umumnya menggunakan metode kuisisioner. Angket adalah suatu daftar pertanyaan atau pertanyaan berupa formulir yang diajukan secara tertulis kepada sejumlah subjek untuk

mendapatkan jawaban (respon)<sup>38</sup>. Sedangkan menurut Bagja Waluya angket adalah pengumpul data untuk kepentingan penelitian. Angket digunakan dengan mengedarkan formulir yang berisi beberapa pertanyaan kepada beberapa subjek (responden) untuk mendapat tanggapan secara tertulis<sup>39</sup>.

Dalam teknik ini penulis membagikan angket yang berupa pertanyaan yang telah disiapkan sebelumnya dan diberikan kepada mahasiswa sebagai populasi. Pertanyaan ini merupakan bentuk indikator variabel bebas dan terikat. Dengan angket ini diharapkan mampu memperoleh hasil berupa tanggapan dari para responden tentang pelayanan dosen dan tingkat kepuasan mahasiswa Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Ampel Surabaya.

#### b. Metode Observasi

Metode observasi adalah cara menghimpun bahan-bahan keterangan yang dilakukan dengan mengadakan pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap fenomena-fenomena yang dijadikan objek pengamatan.

---

<sup>38</sup> Kartini Kartono, 1980, *pengantar metode research*, Alumni, Bandung, hal. 200.

<sup>39</sup> Bagja Waluya, 2007, *Sosiologi: Menyelami Fenomena Sosial di Masyarakat*, PT. Setia Purna Inves, Bandung, hal. 95.

Observasi sebagai alat evaluasi banyak digunakan untuk menilai tingkah laku individu atau proses terjadinya suatu kegiatan yang dapat diamati<sup>40</sup>.

Dari metode observasi ini, peneliti akan membuat pengamatan untuk memperoleh data tentang kondisi atau situasi Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Ampel Surabaya, baik dari kondisi lapangan, aktivitas yang dilakukan oleh pegawai, dosen dan mahasiswa.

c. Metode Interview

Adalah suatu kegiatan yang dilakukan untuk mendapatkan informasi secara langsung dengan mengungkapkan pertanyaan-pertanyaan pada para responden<sup>41</sup>.

Dalam metode ini penulis mengadakan wawancara langsung dengan sumber data, yaitu dengan dosen, mahasiswa yang ada di Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Ampel Surabaya yang berkaitan dengan pelayanan dosen terhadap tingkat kepuasan mahasiswa, yang nantinya dapat berguna bagi pewawancara.

d. Metode Dokumen

---

<sup>40</sup> Djaali dan Pudji Muljono, 2008, *Pengukuran Dalam Bidang Pendidikan*, Grasindo, Jakarta, hal. 16.

<sup>41</sup> Joko Subagyo, 2004, *Metode Penelitian dalam Teori dan Praktek*, Rieneka Cipta, Jakarta, hal. 39.

Adalah pengambilan data yang diperoleh melalui dokumen dokumen<sup>42</sup>. Metode ini dimaksudkan untuk memperoleh data Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Ampel Surabaya tentang sejarah, struktur, visi dan misi, serta mencari dokumen lain yang penting yang terikat dengan penelitian.

### G. Teknik Validitas Instrument

Sekaran dalam kristiningsih mengatakan validitas menunjukkan seberapa bagus sebuah instrument yang digunakan untuk mengukur (sebuah konsep tertentu) yang harus diukur. Apakah item-item pertanyaan yang diajukan peneliti memang mengukur satu konstruk, bukannya mengukur konstruk lain. misalnya, apakah pertanyaan-pertanyaan tentang ‘loyalitas’ memang mengukur loyalitas dan bukannya mengukur ‘kepuasan’ konsumen. Cara mengukur validitas bisa menggunakan konsistensi internal (*internal consistency*) yaitu dengan metode korelasi *product moment*.

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

Keterangan:

R<sub>xy</sub> = angka indeks korelasi “Y” Prodect Moment

N = Number of cases

$\sum XY$  = jumlah hasil perkalian antara skor X dan skor Y.

$\sum$  = jumlah seluruh skor X

<sup>42</sup> Husaini Usman dkk, 1996, *Metodologi Penelitian Sosial*, Bumi Aksara, Jakarta, hal. 73.

$\sum Y$  = jumlah seluruh skor Y

Jika hasil korelasi antara tiap-tiap pertanyaan dengan skor total menunjukkan hasil yang signifikan (**signifikansi < 0.05 dan korelasi > 0,04**), maka item pertanyaan tersebut valid, yang berarti memiliki validitas konstruk. Jika ada item pertanyaan yang belum valid, maka pertanyaan itu dibuang.

Dalam penelitian ini, untuk proses uji validitas instrument digunakan rumus *product moment*, harapannya agar instrument-instrumen yang digunakan untuk menggali informasi benar-benar valid sehingga bisa memunculkan hasil kesimpulan yang benar-benar valid dan sesuai dengan realitas.

## H. Teknik Analisa Data

Teknik analisa data dimaksudkan untuk mengkaji pengujian hipotesis yang diajukan oleh peneliti. Data yang telah dihasilkan akan diseleksi, dikelompokkan serta disajikan setelah itu dianalisis sesuai dengan bentuk dan jenis data.

Tujuan dari analisis data adalah untuk mencari keabsahan data tersebut dan mendapatkan suatu kesimpulan dari hasil penelitian yang dilakukan. Dalam data analisis ini peneliti menggunakan rumus regresi linier sederhana. Regresi linier sederhana digunakan untuk mengetahui pengaruh suatu variabel bebas pada variabel terikat. Selain itu, regresi juga digunakan untuk memprediksikan nilai variabel terikat yang disimbolkan dengan (Y), berdasarkan variabel bebas yang disimbolkan dengan (X). Regresi linier

sederhana ini bisa digunakan apabila jumlah variabel bebas hanya satu<sup>43</sup>. Karena dalam penelitian ini jumlah variabel bebas (X) hanya ada satu, maka akan lebih cocok untuk menggunakan alat analisa regresi linier sederhana.

---

<sup>43</sup> Kristiningsih et al, 2011, *Modul Aplikasi Komputer Manajemen*, FE UWKS, Surabaya, hal. 27.