

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Rancangan Penelitian

Rancangan penelitian ini menggunakan jenis penelitian pendekatan deskriptif dengan teknik analisis survei (*survey research*) yang bersifat kuantitatif dengan menggunakan kuisioner sebagai alat pengambilan data. Hasibuan (2007) Penelitian survei (*survey research*) adalah penelitian yang dilakukan dengan cara kuisioner yang diberikan kepada beberapa sampel dari suatu populasi. . Populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah mahasiswa STIE PGRI Dewantara Jombang dari prodi manajemen dan akuntansi angkatan tahun 2014-2016. Tujuan dalam penelitian ini untuk mengetahui dan menjelaskan tingkat kepuasan mahasiswa STIE PGRI Dewantara Jombang. Skala pengukuran peneliti ini menggunakan rumus Slovin. Metode pengumpulan data dengan cara angket, wawancara dan observasi. Teknik pengambilan sampel adalah *Probability Sampling* dengan penentu sampel *Disroportionate Stratified Random Sampling*.

3.2 Subyek dan Obyek Penelitian

Subyek dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa STIE PGRI Dewantara Jombang yang terbagi menjadi dua prodi yaitu manajemen dan akuntansi. Obyek penelitian ini tingkat kepuasan mahasiswa STIE PGRI Dewantara Jombang.

3.3 Variabel dan Definisi Operasional

3.3.1 Variabel

Variabel dalam penelitian ini adalah tingkat kepuasan mahasiswa yang berfokus pada kualitas layanan jasa yang di dapat. Tingkat kepuasan adalah cara untuk mengukur tingkat puas atau tidaknya konsumen (mahasiswa) atas apa yang di dapat dan di rasakan.

3.3.2 Definisi Operasional Variabel

1. Kepuasan

Mengacu konsep kepuasan pelanggan menurut Umpamanya dan Bhakar (2014) dalam penelitian ini kepuasan mahasiswa didefinisikan sebagai evaluasi kesesuaian antara kinerja dan harapan berdasarkan layanan yang terkait bidang administratif yang diberikan STIE PGRI Dewantara Jombang. Kepuasan mahasiswa diukur dengan menggunakan indikator lima dimensi kualitas layanan menurut Lupiyoadi (2001) sebagai berikut:

1). Bukti fisik

Evaluasi mahasiswa tentang layanan yang berwujud : ruang tunggu, sarana dan prasarana di STIE PGRI Dewantara Jombang.

2). Daya tanggap

Evaluasi mahasiswa tentang kecepatan dan kecekatan karyawan dalam memberikan layanan dan informasi yang dibutuhkan oleh mahasiswa.

3). Keandalan

Kemampuan karyawan dalam melayani mahasiswa dengan tepat sesuai dengan prosedur yang telah ditentukan STIE PGRI Dewantara Jombang.

4). Jaminan

Kemampuan karyawan dalam memberikan dan meyakinkan mahasiswa dalam mendapatkan informasi yang dibutuhkan.

5). Empati

Kepedulian dan perhatian karyawan secara individual terhadap mahasiswa yang membutuhkan informasi yang lebih jelas.

Tabel 3.1
Kisi-Kisi Pengembangan Instrumen

Variabel Dimesi	Dimensi	Item	Sumber
Kualitas Pelayanan	Bukti Fisik	1.Kebersihan ruang tunggu 2.Kenyamanan ruang tunggu 3.Kerapihan petugas layanan 4.Tersedianya jumlah kursi yang tercukupi	(Lupiyoadi, 2001)

Lanjutan Tabel 3.1

	Daya Tanggap	<p>5.Kecekatan petugas BAAK dalam melayani ulang (KRS)</p> <p>6.Kecekatan bagian BAAK dalam merespon terkait mahasiswa</p> <p>7.Kecekatan petugas bagian keuangan dalam melayani pembayaran</p> <p>8.Kecekatan petugas bagian keuangan dalam merespon terkait pembayaran mahasiswa</p> <p>9.Kecekatan petugas bagian BAU dalam surat-surat (surat tugas atau surat izin)</p> <p>10.Kecepatan prodi dalam merespon keluhan mahasiswa</p> <p>11.Kecepatan prodi dalam memberikan solusi kepada mahasiswa</p>	
	Kehandalan	<p>12.Kemampuan petugas di bagian BAAK menginformasikan KHS tepat waktu</p> <p>13.Petugas bagian keuangan selalu ada di tempat ketika mahasiswa validasi pembayaran</p> <p>14.Ketepatan waktu petugas BAU dalam penyelesaian surat tugas atau surat izin</p> <p>15.Kemampuan prodi dalam menyelesaikan masalah mahasiswa</p>	

Lanjutan Tabel 3.1

	Jaminan	<p>16. Pelayanan dibagian petugas BAAK tidak mengecewakan</p> <p>17. Pelayanan petugas dibagian keuangan tidak mengecewakan</p> <p>18. Pelayanan petugas dibagian BAU tidak mengecewakan</p> <p>19. Pelayanan prodi tidak mengecewakan</p>	
	Empati	<p>20. Keramahan petugas dalam melayani mahasiswa</p> <p>21. Kesopanan petugas dalam melayani mahasiswa</p> <p>22. Petugas memberikan pelayanan secara adil</p> <p>23. Kesungguhan petugas dalam memperhatikan kepentingan mahasiswa</p> <p>24. Petugas mudah ditemui saat mahasiswa membutuhkan informasi terkait perkuliahan</p> <p>25. Kesiediaan waktu oleh prodi untuk konsultasi lebih lama</p>	

3.4 Uji Instrumen .

3.4.1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu instrumen Ghazali (2007). Instrumen yang valid atau tepat dapat digunakan untuk mengukur objek yang ingin diukur. Tinggi rendahnya validitas instrumen menunjukkan sejauh mana alat pengukur untuk mengukur suatu data agar menyimpang dari gambaran variabel yang dimaksud agar tercapai kevalidan.

Validitas internal merupakan cara yang dipakai untuk tingkat kevalidan, yaitu untuk menguji apakah terdapat kesesuaian antara bagian instrumen secara keseluruhan. Jika hasil uji kemaknaan dengan r menunjukkan r -hitung $>0,5$ maka dinyatakan valid. Pengukuran validitas yaitu menggunakan analisis butir, artinya menghitung korelasi antara masing-masing butir dengan skor total dengan menggunakan rumus teknik korelasi *product moment*, berikut rumusnya:

$$r = \frac{n(\sum XY) - (\sum Y)(\sum X)}{\sqrt{\{n(\sum X - (\sum Y))\}\{n(\sum Y - (\sum X))\}}}$$

Dimana : r = korelasi

X = skor item X

Y = total item Y

N = banyaknya sampel dalam penelitian

Sumber: Ghozali (2007)

Adapun dasar pengambilan keputusan suatu item valid atau tidak valid menurut Ghozali (2007) diketahui dengan cara megkorelasikan antara skor butir dengan skor total bila korelasi r-hitung $>0,5$ maka dapat disimpulkan bahwa butir instrumen tersebut valid, sebaliknya bila hasil korelasi tersebut di bawah 0,5 dinyatakan tidak valid. Berikut Tabel 3.2 hasil pengujian validitas:

Tabel 3.2
Hasil Pengujian Validitas

Dimensi	Item	Kepentingan (Y)	Kinerja (X)	Keterangan
		Nilai	Nilai	
Bukti Fisik	1.Kebersihan	0,725	0,860	Valid
	2.Kenyamanan	0,714	0,906	Valid
	3.Kerapihan	0,717	0,796	Valid
	4.Jumlah kursi	0,788	0,712	Valid
Daya Tanggap	1.Kec.BAAK.lay	0,714	0,745	Valid
	2.Kec.BAAK.res	0,802	0,806	Valid
	3.Kec.keu.lay	0,704	0,699	Valid
	4.Kec.keu.res	0,708	0,758	Valid
	5.Kec.BAU.res	0,845	0,794	Valid
	6.Kec.prodi.res	0,806	0,777	Valid
	7.Kec.prodi.solusi	0,737	0,755	Valid
Kehandalan	1.Kem.BAAK.info	0,832	0,815	Valid
	2.Keu.ditempat	0,802	0,789	Valid
	3.tepat.BAU.surat	0,813	0,8217	Valid

Lanjutan Tabel 3.2

Dimensi	Item	Kepentingan (Y)	Kinerja (X)	Keterangan
		Nilai	Nilai	
	4.Kem.prodi.masala h	0,652	0,760	Valid
Jaminan	1.BAAK.tidak.kece wa	0,940	0,906	Valid
	2.Keu.tidak.kecewa	0,920	0,851	Valid
	3.BAU.tidak.kecewa	0,953	0,819	Valid
	4.Prodi.tidak.kecewa	0,897	0,883	Valid
Empati	1.ramah.melayani	0,714	0,892	Valid
	2.sopan.melayani	0,836	0,879	Valid
	3.pelayanan.adil	0,805	0,821	Valid
	4.sungguh.memperh atikan	0,839	0,873	Valid
	5.petugas mudah ditemui	0,788	0,690	Valid
	6.sedia.waktu.prodi. konsul	0,708	0,792	Valid

Sumber : Data primer yang telah diolah, 2018

Tabel 3.2 terlihat bahwa korelasi antara masing-masing item pernyataan terhadap total skor dari setiap variabel menunjukkan hasil yang signifikan dan bahwa r hitung $>0,5$ sehingga dapat disimpulkan bahwa semua item pernyataan dinyatakan valid.

3.4.2 Uji Reliabilitas

Arikunto Suharsimi (2006) Reliabilitas mempunyai pengertian bahwa suatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengukur data karena instrumen tersebut sudah baik. Jika nilai koefisien $\alpha \geq 0,6$ maka dapat dinyatakan instrumen yang digunakan dalam penelitian ini reliabel. Untuk mengetahui alat ukur itu riabel dapat diuji menggunakan alat *Alpha* sebagai berikut :

$$r_{11} = \left[\frac{k}{(k - 1)} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right]$$

Keterangan: r_{11} = reliabilitas konsumen

k = banyaknya butir pertanyaan atau banyaknya soal

$\sum \sigma_b^2$ = jumlah varian butir

σ_t^2 = varian total

Sumber: Suharsimi (2006)

Apabila variabel yang diteliti mempunyai *cronbach's alpha* (α) >60% (0,60), maka variabel tersebut dikatakan reliabel, sebaliknya *cronbach's alpha* (α) <60% (0,60), maka variabel tersebut dikatakan tidak reliabel.

Hasil pengujian reliabilitas untuk masing-masing variabel yang diringkas pada Tabel 3.3 hasil pengujian reliabilitas:

Tabel 3.3
Hasil Pengujian Reliabilitas.

Dimensi	Kepentingan (Y)	Kinerja (X)	Keterangan
	Nilai Alpha Cronbach	Nilai Alpha Cronbach	
Bukti Fisik	0,706	0,827	Reliabel
Daya Tanggap	0,877	0,875	Reliabel
Kehandalan	0,788	0,804	Reliabel
Jaminan	0,946	0,804	Reliabel
Empati	0,873	0,880	Reliabel

Sumber : Data primer yang telah diolah, 2018

Hasil uji reliabilitas tersebut menunjukkan bahwa semua variabel mempunyai koefisien Alpha yang cukup besar yaitu 0,6 sehingga dapat dikatakan semua konsep pengukur masing-masing variabel dari angket adalah reliabel, jadi untuk selanjutnya item-item pada masing-masing konsep variabel tersebut layak digunakan sebagai alat ukur.

3.5 Populasi dan Sampel

Populasi

Sugiono (2010) Populasi dalam penelitian ini adalah sebagai wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah mahasiswa aktif pengguna jasa layanan pada STIE PGRI Dewantara Jombang dari jurusan manajemen dan akuntansi mulai angkatan 2014 sampai 2016 dengan jumlah 985 mahasiswa. Rincian data jumlah 985 mahasiswa aktif tersebut dapat dilihat pada Tabel 3.2 berikut.

Tabel 3.4
Mahasiswa Aktif Angkatan 2014-2016 Prodi Manajemen dan Akuntansi

Angkatan	Manajemen	Akuntansi
2014	169 (30%)	143 (34%)
2015	175 (31%)	136 (32%)
2016	219 (39%)	143 (34%)
Total	563 (57%)	422 (43%)
	985 (100%)	

Sumber : Data BAAK STIE PGRI Dewantara Jombang

Sampel

a) Penentuan Sampel

Suharsimi (2006) Sampel adalah sebagian atau wakil dari populasi yang diteliti. Penetapan jumlah sampel ditetapkan berdasarkan cara penetapan sampel menggunakan rumus Slovin dengan taraf kesalahan 8%.

$$\begin{aligned}
 n &= \frac{N}{1 + N(e)^2} \\
 &= \frac{985}{1 + 985(0,08)^2} \\
 &= \frac{985}{1 + 985(0,0064)} \\
 &= \frac{985}{1 + 6,304} \\
 &= \frac{985}{7,304} = 135
 \end{aligned}$$

Dimana:

n = jumlah sampel

N = populasi

e = error atau batas kesalahan

Dalam penelitian ini ditetapkan jumlah sampel sejumlah 135 mahasiswa aktif baik manajemen maupun akuntansi yang dideskripsikan dalam Tabel 3.3 berikut.

Tabel 3.5
Proporsi Jumlah Sampel per-angkatan prodi

Angkatan	Manajemen	Akuntansi
2014	41 (30%)	23 (17%)
2015	13 (9%)	14 (10%)
2016	17 (12%)	27 (20%)
Total	71 (53%)	64 (47%)
Sampel	135 (100%)	

Sumber: BAAK STIE PGRI Dewantara Jombang

b) Teknik Pengambilan Sampel

Teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *Probability Sampling*. *Probability Sampling* yaitu teknik untuk padaa setiap populasi untuk dipilih sebagai penentu sampel. Penentu sampel dalam penelitian ini menggunakan cara memberikan peluang yang sama penentu sampel adalah dengan cara menggunakan *Disproportionate Stratified Random Sampling*. *Disproportionate Stratified Random Sampling* adalah teknik yang digunakan untuk menentukan jumlah sampel bila populasi berstrata tetapi kurang proposional. Sampel yang diambil adalah secara kebetulan yang dijumpai menggunakan jasa pada STIE PGRI Dewantara Jombang.

3.6 Sumber Data

1. Data Primer

Jenis data merupakan data ordinal berupa data hasil kuisisioner variabel kepuasan pelanggan yang bersumber dari responden. Jenis data

dalam penelitian ini merupakan data ordinal yang merupakan hasil dari angket yang bersumber dari responden dan jenis data lainnya merupakan data nominal berupa jenis kelamin, jurusan dan angkatan

2. Data Sekunder

Data Sekunder adalah data yang diperoleh melalui data yang diteliti dan dikumpulkan oleh pihak lain yang berkaitan dengan permasalahan peneliti ini. Data sekunder berupa data dokumen jumlah mahasiswa manajemen dan akuntansi.

3.7 Skala Pengukuran

Sugiono (2009) Pengukuran menggunakan skala *Likert* digunakan untuk mengukur sikap, persepsi dan pendapat dari seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial yang terjadi. Dalam penelitian tentang fenomena sosial ini variabel yang akan diukur dijabarkan berupa indikator variabel yang kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai satu titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang berupa pernyataan atau pertanyaan. Peneliti menggunakan penelitian secara kuantitatif dengan pengukuran skala likert untuk mengetahui tingkat kepuasan dari kepentingan layanan dan kinerja layanan, maka jawaban dapat diberi nilai, yaitu dari 5 sampai nilai 1, dimana jawaban untuk pernyataan diberi nilai sebagai berikut:

- Dimensi Tingkat Kepentingan:
 - a. Skor 5 untuk jawaban yang sangat penting
 - b. Skor 4 untuk jawaban yang penting
 - c. Skor 3 untuk jawaban yang netral

- d. Skor 2 untuk jawaban yang tidak penting
- e. Skor 1 untuk jawaban yang sangat tidak penting
- Dimensi Tingkat Kinerja:
 - a. Skor 5 untuk jawaban yang sangat setuju
 - b. Skor 4 untuk jawaban yang setuju
 - c. Skor 3 untuk jawaban yang netral
 - d. Skor 2 untuk jawaban yang tidak setuju
 - e. Skor 1 untuk jawaban yang sangat tidak setuju

3.8 Metode Pengumpulan Data

Pada penelitian ini proses pengumpulan data melalui angket, wawancara dan observasi. Berikut penjabaran cara tersebut:

a) Angket

Teknik pengumpulan data dengan cara membagikan kuisioner kepada responden yang berisi pertanyaan atau pernyataan, dalam hal ini ialah mahasiswa STIE PGRI Dewantara Jombang. Cara ini digunakan untuk mengetahui kualitas pelayanan dan kepuasan mahasiswa yang dicari dalam penelitian ini.

b) Wawancara

Teknik pengumpulan data dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara peneliti dan responden, dimana teknik ini untuk mengetahui permasalahan yang harus diteliti. Wawancara juga bertujuan untuk menentukan data kualitatif karena data yang dihasilkan merupakan hasil jawaban dari responden. Hasil wawancara tersebut yaitu kurang

ramahnya pelayanan, keterlambatan proses penyampaian informasi, fasilitas pelayanan sarana dan prasarana kurang memadai, alasan kesibukan saat melakukan validasi KRS, dan kesalahan dalam penyampaian informasi yang dilakukan karyawan.

c) Observasi

Observasi atau pengamatan adalah pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan yang dilakukan dengan sengaja dan sistematis, terarah dan terencana tanpa adanya komunikasi berupa pertanyaan dengan individu-individu yang di teliti kemudian menghasilkan fenomena-fenomena yang ditulis dalam bentuk karya ilmiah. Observasi mempunyai tujuan yaitu untuk menentukan data kualitatif karena menggambarkan suatu fakta dan fenomena yang diamati. Hasil observasi tersebut yaitu ruang kuliah ber-AC, parkir panas, pelayanan kurang ramah, kampus kurang tanaman, dan wifinya lemot

3.8 Teknis Analisis Data

3.8.1. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif Sugiyono (2010) adalah metode yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisa hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas. Analisis deskriptif digunakan untuk mengetahui frekuensi angket. Untuk dapat mengetahui kategori rata-rata skor menggunakan perhitungan sebagai berikut:

$$\begin{aligned}\text{Rentang Skor} &= \frac{\text{Nilai Skor Tertinggi} - \text{Nilai Skor Terendah}}{\text{Jumlah Kategori}} \\ &= \frac{5 - 1}{3} \\ &= 1,3\end{aligned}$$

Jadi inteprestasi skor kepentingan ialah:

- 1,3 – 2,3 = tidak penting
- >2,3 – 3,6 = netral
- >3,6 – 5 = penting

Jadi inteprestasi skor kinerja ialah:

- 1,3 – 2,3 = rendah
- >2,3 – 3,6 = sedang
- >3,6 – 5 = tinggi

Sumber: Sudjana (2005)

3.8.2. Analisis Diagram Kartesius

Bertujuan untuk melihat posisi penempatan harapan dan kinerja suatu kualitas layanan dalam mengukur tingkat kepuasan mahasiswa STIE PGRI Dewantara Jombang, hal ini dibagi menjadi empat bagian sebagai berikut:

1. Kuadran A menunjukkan unsur-unsur jasa yang sangat penting bagi mahasiswa, tetapi bidang administratif belum melaksanakan sesuai dengan harapan mahasiswa, sehingga mengakibatkan rasa kecewa.
2. Kuadran B menunjukkan unsur-unsur jasa yang dianggap penting oleh mahasiswa telah dilaksanakan dengan baik dan dapat

memuaskan mahasiswa, hal ini kewajiban dari bidang administratif untuk tetap mempertahankan kinerjanya.

3. Kuadran C menunjukkan unsur-unsur yang dianggap kurang penting oleh mahasiswa karena bidang administratif menjalankan secara sedang saja.
4. Kuadran D menunjukkan unsur-unsur jasa yang dianggap kurang penting, akan tetapi telah dijalankan dengan sangat baik oleh bidang administratif dengan sangat memuaskan. Hal ini dianggap berlebihan.

Untuk menentukan jumlah dari perhitungan diagram kartesius dapat menggunakan rumus:

$$\bar{X} / \bar{Y} = \frac{\sum \text{skor campuran}}{N}$$

$$\bar{\bar{X}} / \bar{\bar{Y}} = \frac{\sum \text{skor rata-rata}}{N}$$

Dimana:

\bar{X} = rata-rata tingkat kinerja petugas yang diperoleh dari hasil hitungan kinerja

$\bar{\bar{X}}$ = rata-rata kedua dari jumlah rata-rata = $\frac{\text{tingkat kinerja}}{\sum \text{komponen layanan}}$

\bar{Y} = rata tingkat kinerja mahasiswa yang diperoleh dari hasil hitungan kepentingan

$$\bar{Y} = \text{rata-rata kedua, rata-rata} = \frac{\text{tingkat kepentingan}}{\sum \text{komponen layanan}}$$