

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian ini termasuk penelitian lapangan (*field research*), yaitu penelitian yang bertujuan untuk mempelajari secara intensif tentang latar belakang keadaan sekarang dan interaksi lingkungan suatu unit sosial baik individu, kelompok, lembaga, atau masyarakat¹. Penelitian ini menggali data yang bersumber dari lokasi Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan IAIN Ambon.

Pendekatan penelitian ini bersifat deskriptif kuantitatif, bertujuan untuk mendeskripsikan apa-apa yang sedang berlaku, didalamnya terdapat upaya mendeskripsikan, mencatat, analisis, dan menginterpretasikan kondisi-kondisi yang sekarang ini terjadi atau ada². Selain itu penulis menggunakan penelitian kepustakaan (*library research*) yaitu penelitian yang dilaksanakan dengan menggunakan literatur (kepustakaan)³. Literatur kepustakaan baik berupa buku, jurnal, artikel, maupun laporan, hasil penelitian terdahulu mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi

Penelitian ini berlokasi di Prodi Manajemen Pendidikan Islam IAIN Ambon. Jalan Dr. H. Tarmizi Taher - Kebun Cengkeh – Batu merah Atas – Sirimau Kota Ambon Maluku.

¹Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. (Bandung: Alfabeta, 2018). hal. 8.

²Emzir. *Metodologi Penelitian Pendidikan*. (Jakarta: Raja Grafindo, 2017). hal. 21.

³Hasan, Iqbal. *Analisa Data Penelitian dengan Statistik*. (Jakarta: Bumi Aksara, 2017). hal. 5.

2. Waktu

Sedangkan untuk waktu penelitian dilakukan selama satu bulan terhitung dari tanggal 21 juni – 21 juli 2022.

Tabel 3.1. Perencanaan Waktu Penelitian

No	Proses Kegiatan	Waktu
1	Obervasi awal	2 Maret 2022
2	Pengajuan judul	11 Oktober 2021
3	Penyusunan proposal penelitian	25 Februari - 20 Maret 2022
4	Ujian proposal	13 April 2022
5	Pengumpulan data	21 Juni – 21 Juli 2022
6	Analisis data	Agustus - oktober 2022
7	Ujian Hasil	24 November 2022
8	Ujian Munaqasyah	12 Desember 2022

C. Populasi dan Sampel

Dalam penelitian ini populasi dan sampel dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Populasi

Menurut Sugiyono populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya⁴. Populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh mahasiswa program studi manajemen pendidikan islam IAIN Ambon. Jumlah populasi dalam penelitian ini yaitu sebanyak 123 mahasiswa yang terdiri dari angkatan 2018 sebanyak 34 mahasiswa, angkatan 2019

⁴Sugiyono, *Metode Pembelajaran Pendidikan*, (Bandung; Alfabeta, 20118), hal.188.

sebanyak 21 mahasiswa, angkatan 2020 sebanyak 33 mahasiswa dan angkatan 2021 sebanyak 35 mahasiswa.

2. Sampel

Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *probability sampling* yaitu teknik pengambilan sampel dengan memberikan peluang yang sama kepada setiap anggota untuk dijadikan sampel. Menurut Arikunto apabila jumlah populasi kurang dari 100 maka semua dijadikan sampel tetapi jika lebih dari 100 maka dapat diambil 10-15% atau 20-25%⁵.

Sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu mahasiswa program studi Manajemen Pendidikan Islam per setiap angkatan dengan keterwakilan 25% per tiap angkatan. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu sebanyak 31 orang mahasiswa Prodi Manajemen Pendidikan Islam. Adapun lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3.2. Daftar Sampel Penelitian

No	Angkatan	Jumlah mahasiswa	Persentase	sampel
1	Angkatan 2018	34	25%	9
2	Angkatan 2019	21	25%	5
3	Angkatan 2020	33	25%	8
4	Angkatan 2021	35	25%	9
	Jumlah	123		31

Sumber data : Pusat teknologi Informasi dan Pangkalan Data (PTIPD) IAIN Ambon

Bersarkan tabel 3.2 di atas, diketahui bahwa mahasiswa Program Studi Manajemen Pendidikan Islam angkatan 2018 berjumlah 34 orang dan yang

⁵Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2017), hal. 221.

dijadikan sampel berjumlah 9 orang mahasiswa, adapun angkatan 2019 berjumlah 21 orang dan yang dijadikan sampel penelitian sebanyak 5 orang, angkatan 2020 berjumlah 33 orang dengan 8 orang mahasiswa yang dijadikan sampel dan angkatan 2021 berjumlah 35 orang dan yang menjadi sampel peneliti sebanyak 9 orang mahasiswa sehingga total sampel yang digunakan berjumlah 31 orang mahasiswa.

D. Variabel Penelitian

Definisi operasional variabel merupakan petunjuk bagaimana caranya mengukur variabel. Variabel adalah sesuatu yang sifatnya dapat diukur⁶.

Merujuk penjelasan diatas, variabel sebagai objek tindakan yang diteliti dalam penelitian ini adalah:

1. Variabel bebas/ Variabel Independen (X):(Kualitas Pelayanan Siakad)
2. Variabel terikat/ variabel Dependen (Y): (Kepuasan Mahasiswa)

E. Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dalam kegiatan ini mempunyai tujuan untuk memperoleh data yang dipercaya dan dapat dipertanggung jawabkan sehingga dapat memberikan gambaran permasalahan secara menyeluruh, maka dalam hal ini peneliti menggunakan alat pengumpulan data berupa:

1. Metode Kuesioner/ Angket

Kuesioner/ Angket merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner dapat berupa pertanyaan tertutup ataupun

⁶Hardani, dkk. 2020. *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. (CV Pustaka Ilmu Grup: Jokjakarta), hal. 303

terbuka⁷. Teknik ini dilaksanakan dengan menggunakan daftar pertanyaan bentuk tertutup untuk memudahkan peneliti dalam menganalisis data. Survei dilakukan dengan membagikan kuesioner kepada responden yaitu mahasiswa dengan serangkaian pertanyaan terkait dengan Kepuasan Mahasiswa (Lampiran 1).

Adapun skala yang digunakan adalah skala likert. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, persepsi seseorang ataupun sekelompok orang tentang fenomena social⁸. Dengan *Skala Likert*, variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Skala Likert adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner, dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei.

Dalam penelitian ini fenomena yang ditetapkan oleh peneliti secara spesifik yang disebut dengan variabel penelitian. Dengan skala ini maka variabel akan diukur dan dijabarkan menjadi indikator variabel dan indikator dari variabel akan menjadi titik tolak instrument item-item yang berupa pertanyaan ataupun pernyataan.

2. Dokumentasi.

Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data yang tidak langsung pada subyek penelitian, namun melalui dokumen yang digunakan berupa foto, buku, koran, dan referensi lainnya.

⁷Sugiyono. 2016. hal. 193.

⁸Suwandi, Edi., dkk. 2019. Analisis Tingkat Kepuasan Menggunakan *Skala Likert* Pada Layanan Speedy Yang Bermigrasi Ke Indihome. Online Jurnal Universitas Tanjung Pura. <https://tatangmanguny.wordpress.com/2010/11/01/skala-likert-penggunaan-dan-analisis-datanya/>, diakses tanggal 9 Agustus 2022, hal. 1-11

F. Teknik Analisis Data

Setelah keseluruhan data terkumpul, maka langkah selanjutnya penulis menganalisa data tersebut sehingga dapat ditarik kesimpulan. Dalam menganalisa ini penulis menggunakan metode berfikir deduktif yakni berangkat dari fakta-fakta yang umum, peristiwa-peristiwa yang kongkrit, kemudian dari fakta-fakta dan peristiwa-peristiwa yang umum kongkrit ditarik generalisasi-generalisasi yang mempunyai sifat khusus.

Metode analisis yang digunakan adalah dengan menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif dengan penelitian studi kasus yang dipergunakan untuk mengumpulkan, mengolah, dan kemudian menyajikan data observasi agar pihak lain dapat dengan mudah mendapat gambaran mengenai objek dari penelitian tersebut. Deskriptif kuantitatif dilakukan untuk menjawab pertanyaan penelitian yaitu menganalisis seberapa besar pengaruh antar variabel.

Alat uji analisis data menggunakan linieritas regresi sederhana dengan menggunakan SPSS versi 22. Alat uji ini bertujuan untuk mengetahui dua variabel antara variabel independent X dengan variabel dependent Y yang akan dikenai prosedur analisis statistik regresi apakah menunjukkan hubungan yang linear atau tidak⁹. Untuk keabsahan data maka sebelumnya data yang diperoleh dari lapangan akan diuji terlebih dahulu dengan menggunakan uji validitas kuisisioner dan uji reabilitas kuisisioner.

⁹Priyanto, Duwi. *Teknik Mudah dan Cepat Melakukan Analisis Dan penelitian SPSS*. (Yogyakarta: Gava Media, 2017). hal. 54.