

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **A. Metode Penelitian**

Menurut Sugiyono (2017:2) yang dimaksud dengan metode penelitian adalah sebagai berikut :

"Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan."

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif, data yang diperoleh dari sampel populasi penelitian dianalisis sesuai dengan metode statistik yang digunakan kemudian diinterpretasikan. Metode deskriptif kuantitatif ini bertujuan mengetahui pengaruh antar variabel dan melaporkan objek atau subjek yang diteliti sesuai apa adanya.

#### **B. Definisi Operasional Variabel**

Definisi operasional variabel adalah pengertian variabel (yang di ungkap dalam definisi konsep) tersebut, secara operasional, secara praktik, secara nyata dalam lingkup obyek penelitian atau obyek yang diteliti. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel bebas dan variabel terikat.

##### **a. Variabel Bebas (*Independen Variabel*)**

Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi, yang menyebabkan timbulnya variabel terikat. Variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini adalah pelayanan administrasi.

b. Variabel Terikat (*Dependent Variabel*)

Variabel terikat adalah variabel yang di pengaruhi karena adanya variabel bebas. Variabel terikat yang digunakan dalam penelitian ini adalah respon mahasiswa.

Definisi operasional variabel penelitian merupakan penjelasan dari masing-masing variabel yang digunakan dalam penelitian terhadap indikator-indikator yang membentuknya. Definisi operasional penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 3.1**

**Indikator Penelitian**

<b>Jenis Variabel</b>	<b>Definisi</b>	<b>Indikator</b>
Pelayanan Administrasi (X)	Menurut Kotler ( dalam Lukman, 2015:9) dalam buku Daryanto dan Setyobudi (2014:135) pelayanan administrasi adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik	Parasuraman et al., (dalam Hardiansyah 2014:48) 1. Tangibles (bukti fisik) 2. Reliability (kepercayaan) 3. Responsiveness (daya tanggap) 4. Assurance (jaminan) 5. Emphaty (empati)

Respon (Y)	Menurut Tjiptono (2013:3) respon pelanggan adalah tolak ukur sampai mana batas pelanggan dikatakan puas atau tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan. Hal ini perlu diketahui oleh perusahaan atau penyedia produk jasa, untuk menjadi bahan evaluasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan jasa.	Hawkins dan lonney dikutip dalam Tjiptono (2014: 103)  Atribut pembentuk respon terdiri dari :  1. Minat Berkunjung kembali 2. Kesiediaan merekomendasikan
------------	--	---

### C. Metode Pengumpulan Data

Dalam melakukan suatu penelitian, diperlukan beberapa data untuk mendukung pelaksanaan penelitian agar memberikan hasil yang lebih akurat. Penulis dalam hal ini membutuhkan data yang di kumpulkan secara langsung dari lapangan, yaitu data yang diperoleh melalui perantara yang digunakan untuk memperkuat data primer dengan menggunakan metode penelitian berupa :

#### 1. *Questuonnaire* ( Angket )

Menurut Arikunto ( 2016 : 102 ) Menjelaskan bahwa "Angket adalah daftar pertanyaan yang di berikan kepada orang lain dengan maksud agar orang yang diberi tersebut bersedia memberikan respon sesuai dengan permintaan pengguna." Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara memberikan daftar pertanyaan atau angket tertulis kepada responden untuk dijawab.

## 2. Teknik Dokumentasi

Sutrisno Hadi dalam Sugiyono (2017 : 149) mengemukakan bahwa, "observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis". Dua di antara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan.

Dokumentasi diperlukan untuk mendapatkan data mengenai keadaan umum lembaga kampus dengan cara meminta dokumenstasi yang telah diarsipkan oleh lembaga kampus mengenai jumlah mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis di Universitas Muhammadiyah Pringsewu Angkatan 2016.

### **D. Instrumen Penelitian**

Dalam penelitian ini instrumen yang digunakan adalah kuisisioner, artinya memberikan daftar pertanyaan kepada responden. Peneliti menggunakan skala likert, yaitu "skala ini digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomena atau gejala sosial yang terjadi, hal ini sudah spesifik dijelaskan oleh peneliti".

(Iskandar, 2017: 84)

Yang selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian kemudian menjadi indikator yang dapat dijadikan tolak ukur untuk menyusun item-item pertanyaan atau pernyataan yang berhubungan dengan variabel penelitian.

Instrumen disusun berdasarkan indikator-indikator dari kualitas pelayanan administrasi kampus dan respon mahasiswa yang dirasakan mahasiswa, akan diwakili oleh pertanyaan dengan alternatif jawaban yang direspon dalam bentuk skala likert, yang diungkapkan melalui kata-kata. Dalam Sugiyono (2018 : 145) :

- 1) Sangat Baik (SB) : diberi skor 5
- 2) Baik (B) : diberi skor 4
- 3) Cukup Baik (CB) : diberi skor 3
- 4) Tidak Baik (TB) : diberi skor 2
- 5) Sangat Tidak Baik (STB) : diberi skor 1

Untuk melangkah dalam pembuatan instrumen berupa kuesioner, maka perlu dibuat kisi-kisi sebagai panduan dari setiap variabel sesuai indikator dan alat ukur yang digunakan, seperti yang di tunjukkan pada tabel dibawah ini :

**Tabel 3.2 Kisi-Kisi Kuesioner**

NO.	VARIABEL	INDIKATOR	POIN	SKALA PENGUKURAN
1.	Pelayanan Administrasi (X)	1. Tangibles (bukti fisik) 2. Reliability (kepercayaan) 3. Responsiveness (daya tanggap) 4. Assurance (jaminan) 5. Emphaty (empati)	1 – 6 7 – 12 13 – 18 19 – 24 25 – 30	Skala Likert 1 s.d 5

2.	Respon (Y)	1. Minat berkunjung kembali 2. Kesiediaan merekomendasikan	31 – 35  36 – 40	Skala Likert 1 s.d 5
----	---------------	---	------------------------	----------------------

Sumber: Data diolah oleh peneliti pada tahun 2020

Kuisisioner yang telah dibuat kemudian diberi skor untuk mengetahui data dengan melakukan pengkategorian buruk, kurang baik, dan baik. Pertanyaan variabel X yaitu pelayanan administrasi di buat 30 pertanyaan, sehingga skor Tertinggi sebesar 150 (30x5) dan Terendah 30 (30x1). Sedangkan pertanyaan Variabel Y yaitu respon di buat 10 pertanyaan, sehingga skor Tertinggi sebesar 50 (10x5) dan Terendah 10 (10x1).

Sehingga diperoleh nilai interval.

$$i = \frac{NT-NR}{K}$$

Keterangan :

i = Kelas Interval

NT = Nilai Tertinggi

NR = Nilai Terendah

K = Jumlah Kategori (buruk, kurang baik dan baik)

Maka:

$$\begin{aligned} i &= \frac{(30 \times 5) - (30 \times 1)}{3} \\ &= \frac{(150 - 30)}{3} = \frac{120}{3} \\ &= 40 \end{aligned}$$

Dengan interval ( $i=40$ ) pengkategorian kualitas pelayanan administrasi sebagai berikut :

- Skor 30 – 69 kualitas pelayanan administrasi Baik
- Skor 70 – 109 kualitas pelayanan administrasi kurang baik
- Skor 110 – 149 kualitas pelayanan administrasi Buruk

Untuk variabel terikat yaitu respon mahasiswa di berlakukan perhitungan kategori sebagai berikut :

$$\begin{aligned}
 i &= \frac{(10 \times 5) - (10 \times 1)}{3} \\
 &= \frac{(50 - 10)}{3} = \frac{40}{3} \\
 &= 13,3 \text{ dibulatkan menjadi } (13)
 \end{aligned}$$

Dengan interval ( $i = 13$ ) pengkategorian kualitas respon sebagai berikut :

- Skor 10 – 22 kualitas respon mahasiswa Baik
- Skor 23 – 35 kualitas respon mahasiswa Kurang Baik
- Skor 36 - 48 kualitas respon mahasiswa Buruk

## **E. Populasi, Sampel Dan Teknik Pengambilan Sampel**

### **1. Populasi Penelitian**

Menurut Sugiyono (2017 : 180), "Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya".

Sedangkan menurut sukmadinata (2016 : 235) mengemukakan bahwa populasi adalah “kelompok besar dan wilayah yang menjadi lingkup penelitian kita”.

Senada dengan itu, Arikunto (2017 : 109) mengemukakan bahwa populasi adalah “keseluruhan subjek penelitian”.

Berdasarkan menurut pemaparan para ahli mengenai populasi di atas maka populasi pada penelitian ini adalah Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Pringsewu tahun akademik 2016 berjumlah 135 mahasiswa.

## **2. Sampel Penelitian**

Jika kita hanya akan meneliti sebagian dari populasi, maka penelitian tersebut disebut penelitian sampel.

Menurut Sugiyono (2017:81) sampel adalah “bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu”.

Sementara itu, Margono (2016:125) mengemukakan bahwa sampel adalah “Sebagai bagian dari populasi, sebagai contoh (*monster*) yang diambil dengan menggunakan cara-cara tertentu”.

Senada dengan itu, sudjana (2018:9) mengemukakan bahwa sampel adalah “sebagian yang diambil dari populasi”.

Ukuran sampel yang akan dijadikan subyek penelitian ditentukan dengan rumus Slovin pada batas kesalahan yang di gunakan dalam pengambilan sampel sebesar 10%. Rumus yang digunakan dalam mengambil sampel menggunakan pendapat Slovin (dalam Ridwan, 2017:67)

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

Keterangan :

n = Ukuran Sampel

N = Ukuran Populasi

e = Persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat di tolelir atau diinginkan, yaitu 10%.

Berdasarkan rumus diatas, maka dapat di aplikasikan dengan data populasi yang telah di tentukan, yaitu :

$$n = \frac{135}{1 + 135 (0,1)^2} = \frac{135}{2.35} = 57,4$$

Hasil perhitungan di atas, maka peneliti memutuskan untuk mengambil sampel sebanyak 57 orang mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Pringsewu studi kasus angkatan tahun 2016.

## **F. Teknik Sampling**

Tiap penelitian memerlukan sejumlah orang yang harus kita selidiki. Secara ideal kita harus menyelidiki keseluruhan populasi. Bila populasi terlampaui besar kita ambil sejumlah sampel yang representatif, yaitu yang mewakili keseluruhan populasi itu.

Menurut sugiyono (2017:38), "Teknik sampling adalah merupakan teknik pengambilan sampel, untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian, terdapat berbagai teknik sampling yang digunakan".

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik sampling aksidental, yaitu "teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data" (Sugiyono, 2018 : 13).

## **G. Metode Analisis Data**

Dalam hal ini kuesioner sebagai instrumen penelitian sebelum di lakukan perlu di uji coba untuk mengetahui apakah kuesioner yang di buat telah mampu dipahami atau tidak, sehingga nantinya akan memperoleh data yang memenuhi syarat valid dan reliabel. Teknik uji coba instrumen penelitian dilakukan kepada 10 mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Pringsewu di luar sampel penelitian yaitu kelas karyawan angkatan tahun 2016 dan selanjutnya dilakukan uji validitas dan reliabilitas. Setelah dikatakan valid dilanjutkan dengan menyebar kepada 135 mahasiswa

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Pringsewu tahun 2016.

### 1. Uji Validitas

Menurut Sugiyono (2016:121) mengatakan "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." Peneliti menggunakan kuesioner dalam pengumpulan data penelitian, oleh karena itu kuesioner yang di susun harus mengukur apa yang ingin di ukur.

Untuk mengukur validitas instrumen, maka digunakan rumus korelasi *product moment* yang dikemukakan oleh Pearson dalam Arikunto, (2017:113) sebagai berikut :

$$r_{xy} = \frac{\frac{\sum xy - \{\sum x\}\{\sum y\}}{N}}{\sqrt{\left\{\frac{\sum x^2 - (\sum x)^2}{N}\right\}\left\{\frac{\sum y^2 - (\sum y)^2}{N}\right\}}}$$

Dengan pengertian

$r_{xy}$  : Koefisien korelasi antara x dan y  $r_{xy}$

N : Jumlah subyek

X : Skor item

Y : Skor total

$\sum X$  : Jumlah skor items

$\sum Y$  : Jumlah skor total

$\sum X^2$  : Jumlah kuadrat skor item

$\sum Y^2$  : Jumlah kuadrat skor total

(Suharsimi Arikunto, 2017:109)

Perhitungan rumus di atas menggunakan bantuan alat SPSS versi 2018 for windows 64 bit. Dengan dasar pengambilan keputusan dalam

(Sugiyono, 2017:36), jika :

$r\text{-Hitung} > r\text{-Tabel} = \text{Valid}$

$r\text{-Hitung} < r\text{-Tabel} = \text{Tidak Valid}$

## 2. Uji Reliabilitas

Menurut Sugiyono (2016:3) menyatakan bahwa pengertian reliabilitas adalah "Derajat konsistensi data dalam interval waktu tertentu." berdasarkan definisi tersebut, maka reliabilitas dapat diartikan sebagai suatu karakteristik terkait dengan keakuratan, ketelitian dan konsistenan. Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui seberapa jauh hasil pengukuran tetap konsisten apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan alat pengukur yang sama.

Reliabilitas adalah "sejauh mana hasil suatu pengukuran dapat dipercaya, maksudnya apabila dalam beberapa pelaksanaan pengukuran terhadap kelompok yang sama diperoleh hasil yang relatif sama" (Syarifuddin Anwar, 2017:8).

Dalam penelitian ini, uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan rumus korelasi *Cronbach Alpha*:

Rumus

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left( 1 - \frac{\sum S^2j}{S^2x} \right)$$

Keterangan :

$\alpha$  = koefisien reliabilitas alpha

k = jumlah item

Sj = varians responden untuk item

Sx = jumlah varians skor total

Perhitungan rumus diatas menggunakan bantuan alat SPSS versi 2018 for windows 64 bit. Dengan dasar pengambilan keputusan menurut (Sugiyono, 2018 : 110). Suatu instrumen dinyatakan reliabel bila koefisien reliabilitas minimal 0,60.

### 3. Analisis Regresi Linier Sederhana

Analisis ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Regresi digunakan untuk mengukur besarnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat dan memprediksi variabel terikat dengan menggunakan variabel bebas. Analisis regresi yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier sederhana. Rumus regresi linier sederhana menurut (Sugiyono, 2016:188) sebagai berikut :

$$Y' = a + bX$$

Keterangan :

$Y'$  = Variabel dependen (Respon mahasiswa)

$X$  = Variabel independen (pelayanan administrasi kampus)

$a$  = Konstanta (nilai  $Y'$  apabila  $X = 0$ )

$b$  = koefisien regresi (nilai peningkatan ataupun penurunan)

#### 4. Penguji Hipotesis

Uji hipotesis digunakan untuk mengetahui kebenaran dari dugaan sementara. Hipotesis pada dasarnya diartikan sebagai jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian (Sugiyono,2017:159)

Untuk mengetahui " pengaruh pelayanan administrasi terhadap respon mahasiswa fakultas ekonomi dan bisnis di universitas muhammadiyah pringsewu studi kasus angkatan tahun 2016" menggunakan uji T (Sugiyono 2016:115)

Uji t digunakan untuk menguji hipotesis secara persial guna menunjukan pengaruh tiap variabel independen secara individu terhadap variabel dependen. Uji t adalah pengujian koefisien regresi masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Langkah-langkah pengujian dengan menggunakan Uji t sebagai berikut :

1) Menentukan tingkat signifikansi sebesar  $\alpha = 5\%$

Tingkat signifikansi 0.05% atau 5% artinya kemungkinan besar hasil penarikan kesimpulan memiliki profitabilitas 95% atau toleransi kesalahan 5%.

2) Menghitung Uji T (Sugiyono, 2012 : 255).

$$t = r \frac{\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Keterangan :

t = t hitung

r = Koefisien Korelasi

n = Jumlah data

## 5. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi menurut Andi Supangat (2018:350) "merupakan besaran untuk menunjukkan tingkat kekuatan hubungan antara dua variabel atau lebih dalam bentuk persen (menunjukkan seberapa besar persentase keragaman Y yang dapat dijelaskan oleh keagaman X), atau dengan kata lain seberapa besar X dapat memberikan kontribusi terhadap Y". Berdasarkan dari tersebut, maka koefisien determinasi merupakan bagian dari keragaman total dari variabel tak bebas yang dapat diperhitungkan oleh keragaman variabel bebas dihitung dengan koefisien determinasi dengan asumsi faktor-faktor lain di luar variabel dianggap tetap atau konstan.

Semakin besar nilai  $R^2$  (mendekati 1) maka peranan variasi variabel bebas terhadap variabel terikat semakin besar, sebaliknya semakin kecil nilai  $R^2$

(mendekati nol) maka peranan variasi variabel bebas terhadap variabel variasi terikat semakin kecil. Rumus yang digunakan untuk mencari nilai koefisien determinasi yaitu :

$$\mathbf{KD = (r_{xy})^2 \times 100\%}$$

Keterangan :

KD = Koefisien Determinasi

$r_x$  = Nilai korelasi variabel bebas dan variabel terikat

(Sugiyono, 2018:199)

**Tabel 3.3**  
**Interval Koefisien Korelasi**

No.	Nilai Interval	Kategori
1.	0,80 – 0,100	Sangat Tidak Baik
2.	0,60 – 0,80	Kurang Baik
3.	0,40 – 0,20	Cukup Baik
4.	0,20 – 0,15	Baik
5.	0,11 – 0,10	Sangat Baik

(Arikunto, 2016:319)