

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **3.1 Pengertian Metode Penelitian**

Metodologi penelitian memiliki fungsi yang signifikan dalam menyampaikan informasi/data yang dibutuhkan untuk memecahkan berbagai masalah yang bertujuan memberikan solusi atas masalah tersebut, Dalam penelitian ini metodologi yang dilakukan adalah menggunakan metode Kuantitatif korelasional.

Menurut Sugiyono (2017) dalam Wina (2019) metode penelitian merupakan sebuah cara pengumpulan data dengan menggunakan pendekatan ilmiah untuk mencapai tujuan tertentu.

Menurut Faenkel dan Wallen (2008) dalam Lim (2019) mengungkapkan bahwa penelitian dengan menggunakan metode korelasional merupakan penelitian yang digunakan untuk mencari hubungan dan tingkat hubungan antara 2 variabel atau lebih tanpa adanya upaya yang mempengaruhi variabel sehingga tidak terjadi nya manipulasi variabel. Penelitian korelasi juga termasuk dalam penelitian deskripsi dikarenakan metode ini merupakan upaya penggambaran kondisi yang sudah terjadi.

Menurut Notoadmojo (2010) dalam Wina (2019) penelitian yang dilakukan bertujuan untuk memantau fenomena yang sedang terjadi di sebuah populasi atau komunitas tertentu dengan meneliti obyek-obyek yang ada di dalamnya.

Menurut Sugiyono (2017) dalam Mardjuki (2019) Metode kuantitatif merupakan penelitian yang dilandaskan pada filsafat dan dipakai untuk meneliti sampel dan populasi yang ingin diteliti dan pengumpulan datanya dengan menggunakan metode penelitian, analisa yang kuantitatif dan statistic serta bertujuan menguji hipotesis yang sudah ditetapkan.

### 3.2 Variabel dan Pengukurannya

Menurut Sugiyono (2017) dalam Wina (2019), variabel penelitian merupakan atribut, sifat, nilai dari orang, objek, atau kegiatan yang memiliki varian tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari agar dapat menarik kesimpulannya.

| Variabel                  | Sub Variabel   | Pengukuran  |
|---------------------------|--|-------------|
| Kualitas Pelayanan<br>(X) | Keandalan  | Kuantitatif |
|                           | Ketanggapan  | Kuantitatif |
|                           | Jaminan  | Kuantitatif |
|                           | Empati/Kepedulian  | Kuantitatif |
|                           | Penampilan/Tampilan  | Kuantitatif |
| Kepuasan Mahasiswa<br>(Y) | Kesesuaian kualitas pelayanan dengan ekspektasi                                  | Kuantitatif |
|                           | Tingkat kepuasan yang diterima sesuai bila dibandingkan dengan pelayanan sejenis | Kuantitatif |
|                           | Tidak adanya kekurangan informasi  | Kuantitatif |

### 3.3 Sumber Data dan Jenis Data

Data yang digunakan oleh peneliti berupa hasil survey yang merupakan data primer. Menurut Sugiyono (2017) dalam Wina (2019) data primer merupakan data yang dikumpulkan secara langsung melalui

kuesioner, diskusi focus kelompok dan panel serta hasil wawancara dengan responden yang menjadi target peneliti.

Menurut Utama (2012) dalam Olivia (2019) manfaat data primer adalah tidak ada resiko atas kadaluarsanya data karena baru didapatkan setelah penelitian dirumuskan. Selain itu, peneliti juga mengetahui kualitas yang digunakan karena telah ditetapkan sejak awal.

### **3.4 Teknik Dan Alat Pengambilan Data**

Teknik pengumpulan data yang dilakukan menggunakan angket (kuesioner) yang disebar melalui Instagram, Line Chat, WhatsApp Chat dan Email kepada mahasiswa angkatan 2019. Menurut Djajanegara (2019) Kuesioner merupakan bentuk pengumpulan data dengan sumber data nya adalah orang-orang yang disebut sebagai responden. Kuesioner yang dimaksud adalah pertanyaan-pertanyaan yang akan dijawab oleh responden dan kemudian akan dikembalikan kepada peneliti. Daftar pertanyaan ini bersifat tertutup dimana peneliti telah memberikan pilihan jawaban untuk dipilih oleh responden.

### **3.5 Populasi dan Sampling**

Menurut Sugiyono dalam Wijaya (2019), sampel merupakan karakteristik dan total populasi dalam target tersebut. Populasi pada penelitian ini adalah mahasiswa Universitas Agung Podomoro Angkatan 2018 dan 2019 untuk meneliti seberapa besar tingkatan kualitas pelayanan divisi admisi terhadap kepuasan mahasiswa baru angkatan 2019. Total mahasiswa Angkatan 2019 berjumlah 272 mahasiswa.

Peneliti memilih 73 responden dari kuesioner yang sudah disebar. Peneliti menggunakan teknik sampling dengan menggunakan rumus teori Slovin dan memakai *margin error* sebesar 10% untuk menentukan total

sampel yang akan digunakan dari keseluruhan populasi yang sudah disebutkan. Rumus teori Slovin digunakan untuk mengetahui jumlah minimum sampel dari total populasi yang ingin dicapai oleh peneliti. Berikut adalah Rumus Slovin yang digunakan:

$$n = N / (1+(N \times E^2))$$

Keterangan:

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

E<sup>2</sup> = Margin Error

$$n = 272 / (1+(272 \times 0.1^2))$$

$$n = 272 / 3.72 = 73.11 (73)$$

Kuesioner sudah disebar sebanyak 73 kuesioner kepada angkatan 2019, namun sebanyak 10 kuesioner tidak di jawab sehingga peneliti memutuskan untuk mengirimkan 10 kuesioner yang tersisa kepada angkatan 2018.

### 3.6 Metode Analisis Data

Menurut Sugiyono dalam Josephine (2019), Analisa data harus dilakukan setelah seluruh responden telah mengumpulkan data. Hal yang dilakukan adalah mengkategorikan data dari variabel dan jenis responden, membuat table atau grafik berdasarkan dari variabel seluruh responden, menyajikan dan menghitung agar rumusan masalah dapat terjawab dan menganalisa hipotesis yang sudah diajukan.

Untuk melihat kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa, maka peneliti akan menganalisa data yang sudah terkumpul menggunakan analisis korelasi *Rank Spearman*. Menurut Yudhiarti dalam Josephine (2019), Rasio data untuk dua variabel yang dikorelasikan bisa berasal dari rasio yang berbeda-beda. Berikut adalah rumus *Rank Spearman*:

$$\rho = 1 - \frac{6 \sum b_i^2}{n(n^2 - 1)}$$

Di mana:

$\rho$  = Koefisien Korelasi *Rank Spearman*

$b_i$  = Rangkaing Data Variabel  $X_i - Y_i$

$n$  = Jumlah Responden

### **Gambar 3.6.1 Rumus Rank Spearman**

Menurut Sugiyono dalam Josephine (2019), Pengujian juga dapat dilakukan dengan korelasi antara nilai dari pertanyaan dengan nilai dari pernyataan yang akan di interpretasikan dari koefisien korelasi yang dihasilkan, jika tiap faktor korelasi tersebut dinyatakan positif dan besarnya lebih dari 51 sama dengan 0,3 maka disimpulkan bahwa instrument terkait memiliki validitas yang baik. Alat bantu dalam menganalisis data pada penelitian ini menggunakan *software SPSS* versi 25.