

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di SMK YKTB 3 Bogor. Beralamat di Jl. DR. Sumeru No. 42. Pelaksanaan penelitian berlangsung selama enam bulan yaitu dari bulan Maret sampai bulan Agustus 2023. Sesuai dengan jadwal penelitian yang tertera pada tabel di bawah ini:

Tabel 3.1. Jadwal Pelaksanaan Penelitian

No	Kegiatan	Maret				April				Mei				Juni				Juli				Agustus			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Observasi Awal																								
2	Pengajuan Ijin																								
3	Persiapan Penelitian																								
4	Pengumpulan Data																								
5	Pengolahan Data																								
6	Analisis dan Evaluasi																								
7	Penulisan Laporan																								
8	Seminar Hasil																								

Sumber: Rencana Penelitian (2023)

3.2. Jenis dan Metode Penelitian

Jenis penelitian ini adalah kuantitatif yaitu metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Serta dengan ini menggunakan metode penelitian survei yaitu penelitian yang datanya dikumpulkan dari sampel atas populasi untuk mewakili seluruh populasi. Maksud penelitian survei

untuk penjajagan (*explorative*), deskriptif, penjelasan (*explanatory atau confirmatory*), evaluasi, prediksi atau peramalan, penelitian operasional dan pengembangan indikator-indikator sosial. Metode survei yang digunakan untuk mengumpulkan informasi yang dilakukan dengan cara membagikan kuesioner menyusun daftar pertanyaan yang diajukan pada responden dan wawancara (Sugiyono 2019:16-17).

3.3. Populasi dan Sampel

3.3.1. Populasi

Menurut Sugiyono (2019:126) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Adapun populasi yang saya ambil dalam penelitian ini adalah jumlah Siswa di SMK YKTB 3 Bogor yang berjumlah 137 orang. Angka 137 ini yang akan saya gunakan untuk populasi dalam penelitian ini.

3.3.2. Sampel

Menurut Sugiyono (2019:127) 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 dalam populasi itu. Apa yang dipelajari dari sampel itu, kesimpulannya akan dapat diberlakukan populasi. Guna menentukan jumlah sampel dalam penelitian ini, penulis menggunakan rumus pengambilan sampel menurut Taro Yamane atau yang lebih dikenal dengan istilah Rumus Slovin, sebagai berikut:

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

Keterangan :

n = Banyaknya Sampel.

N = jumlah populasi

d² = Presisi yang ditetapkan dalam penelitian ini ditetapkan sebesar 5%

Sumber: Sujarweni (2020:66)

Dengan perhitungan, sebagai berikut:

$$n = \frac{137}{(137 \times 0,05)^2 + 1} = 100 \text{ responden}$$

Guna mendapatkan sampel yang representatif yaitu dapat mewakili populasi penelitian di atas, maka penulis akan menggunakan teknik pengambilan sampel berupa *purposive sampling*, teknik *purposive sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu Sugiyono (2019:133) oleh sebab itu peneliti tidak menentukan siapa yang akan dijadikan responden, melainkan sampel diambil secara acak yang dipandang sesuai untuk digunakan sebagai sumber data serta memenuhi beberapa kriteria sebagai berikut:

1. Responden adalah Siswa dan Siswi di SMK YKTB 3 Bogor.
2. Siswa dan Siswi yang aktif dalam melakukan kegiatan belajar di SMK YKTB 3 Bogor.
3. Siswa dan Siswi kelas X, XI dan XII di SMK YKTB 3 Bogor.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Sugiyono (2019:224) teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar yang ditetapkan.

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini yaitu:

1. Kuisisioner

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan pertanyaan-pertanyaan tertulis kepada responden oleh peneliti dan dijawab oleh responden. Menurut Ismu (2021:2) mengemukakan bahwa kuisisioner adalah suatu teknik pengumpulan informasi yang memungkinkan analisis mempelajari sikap, keyakinan, perilaku, dan karakteristik beberapa orang utama didalam organisasi yang bisa berpengaruh oleh sistem yang diajukan atau sistem yang sudah ada. Menggunakan kuisisioner analisis berupaya mengukur yang ditemukan dalam wawancara, selain itu juga untuk menentukan seberapa luas atau terbatasnya sentiment yang diekspresikan dalam suatu wawancara.

2. *Interview* (Wawancara)

Menurut Sugiyono (2019:195) wawancara adalah teknik pengumpulan data, bila peneliti atau pengumpul data telah mengetahui dengan pasti tentang informasi apa yang akan diperoleh. Wawancara dilakukan untuk mendapatkan keterangan secara lisan dari sumber-sumber yang mengetahui informasi tentang kualitas pelayanan terhadap Keputusan Memilih SMK YKTB 3 Bogor.

3. Observasi (Pengamatan)

Sugiyono (2019:203) mengemukakan bahwa observasi (pengamatan) merupakan teknik pengumpulan data melalui pengamatan perilaku, proses kerja, gejala-gejala alam dalam situasi tertentu kemudian mencatat peristiwa yang diamati dengan sistematis dan memaknai peristiwa yang diamati. Observasi dapat menjadi metode pengumpulan data yang dapat dipertanggung jawabkan tingkat validitas dan reliabilitasnya asalkan dilakukan oleh *observer* yang telah melewati latihan-latihan khusus, sehingga observasi tersebut dapat dijadikan sumber data yang akurat dan terpercaya sehingga dapat digunakan untuk menjawab permasalahan. Dalam penelitian ini penulis melakukan pengamatan secara langsung terhadap kualitas pelayanan yang di berikan kepala Sekolah terhadap Guru guna untuk meningkatkan Keputusan Memilih SMK YKTB 3 Bogor.

3.5. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel adalah aspek penelitian yang memberikan informasi tentang bagaimana cara mengukur variabel. Dengan demikian maka penulis akan mampu mengetahui bagaimana cara melakukan pengukuran terhadap variabel yang dibangun atas dasar sebuah konsep dalam bentuk indikator dalam sebuah kuesioner. Dalam penelitian ini akan menggunakan dua jenis variabel yaitu variabel bebas (*independent variable*) dan variabel terikat (*dependent variable*).

3.5.1. Variabel Bebas

Variabel bebas (*independent variable*) atau yang disebut dengan variabel X merupakan variabel yang mempengaruhi variabel terikat (*dependent variable*) atau yang sering disebut dengan variabel Y. Dalam penelitian ini digunakan variabel bebas Kualitas Pelayanan, yang penulis definisikan sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan (X)

Menurut Zeithmal dalam Arief (2020:135) harapan pelanggan terhadap kualitas pelayanan sangat dipengaruhi oleh informasi yang diperolehnya dari mulut ke mulut, kebutuhan-kebutuhan pelanggan itu sendiri, pengalaman masa lalu dalam mengonsumsi suatu produk. Kualitas pelayanan diukur dengan indikator sebagai berikut:

1. *Tangibles* (kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi dan sebagainya).
2. *Reliability* (kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya).
3. *Responsiveness* (kesanggupan untuk membantu menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat serta tanggap terhadap keinginan pelanggan).
4. *Assurance* (kemampuan dan keramahan, serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan pelanggan).
5. *Empathy* (sikap tegas tetapi perhatian dari pegawai terhadap pelanggan).

3.5.2. Variabel Terikat

Variabel terikat adalah (*dependent variable*) variabel yang dipengaruhi oleh variabel bebas (*independent variable*). Dalam penelitian ini yang digunakan adalah Keputusan Memilih SMK YKTB 3 Bogor yang penulis definisikan sebagai berikut:

1. Indikator Pengambilan Keputusan (Y)

Menurut Schiffman dan Kanuk dalam, Sumarwan (2020:357) Mendefinisikan suatu keputusan sebagai pemilihan suatu tindakan dari dua atau lebih pilihan alternatif. Seorang konsumen yang hendak melakukan pilihan maka ia harus memiliki pilihan alternatif. Menurut Schiffman dan Kanuk dalam, Sumarwan (2020:361) mengemukakan bahwa indikator Pengambilan keputusan adalah sebagai berikut:

1. Pengenalan Kebutuhan
2. Pencarian Informasi
3. Evaluasi Alternatif
4. Keputusan Pembelian
5. Evaluasi Pasca Pembelian

Guna memahami lebih dalam tentang variabel, definisi variabel, indikator dan pengukurannya atas indikator di atas maka dapat dilihat rangkuman tabel 3.2 di bawah ini:

Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel

VARIABEL	DEFINISI	INDIKATOR	UKURAN
Kualitas Pelayanan (X)	Harapan pelanggan terhadap kualitas pelayanan sangat dipengaruhi oleh informasi yang diperolehnya dari mulut ke mulut, kebutuhan-kebutuhan pelanggan itu sendiri, pengalaman masa lalu dalam mengonsumsi suatu produk. Zeithmal dalam, Arief (2020:135)	Zeithmal dalam, Arief (2020:135), dengan indikator meliputi: 1. <i>Tangible</i> . 2. <i>Reliability</i> . 3. <i>Responseveness</i> . 4. <i>Assurance</i> . 5. <i>Empathy</i> .	Skala Likert
Keputusan Memilih (Y)	Suatu keputusan sebagai pemilihan suatu tindakan dari dua atau lebih pilihan alternatif. Seorang konsumen yang hendak melakukan pilihan maka ia harus memiliki pilihan alternatif. Schiffman dan Kanuk dalam, Sumarwan (2020:357)	Schiffman dan Kanuk dalam Sumarwan (2020:361), meliputi: 1. Pengenalan Kebutuhan 2. Pencarian Informasi 3. Evaluasi Alternatif 4. Keputusan Pembelian 5. Evaluasi Pasca Pembelian	Skala Likert

Sumber: Peneliti (2023)

3.6. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data bertujuan untuk menjawab rumusan masalah maupun hipotesis penelitian yang telah dirumuskan sebelumnya. Data-data yang telah dikumpulkan akan diolah sehingga bisa diambil kesimpulan sesuai dengan jenis uji yang akan digunakan nantinya. Pada akhir kesimpulan itulah nantinya akan diketahui bagaimana pengaruh antara variabel independen dengan variabel dependen yang digunakan dalam penelitian ini.

3.6.1 Skala dan Angka Penafsiran

Dalam penelitian ini nanti akan digunakan kuesioner. Adapun penilaiannya dengan menggunakan Skala Likert, dimana setiap jawaban instrumen dibuat menjadi 5 (lima) gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif, yang dapat berupa kata-kata, seperti:

a.	Sangat Setuju	(Skor 5)
b.	Setuju	(Skor 4)
c.	Ragu-Ragu	(Skor 3)
d.	Tidak Setuju	(Skor 2)
e.	Sangat Tidak Setuju	(Skor 1)

Dengan menggunakan skala likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Selanjutnya indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pertanyaan atau pernyataan. Jawaban atas pertanyaan atau pernyataan itulah yang nantinya akan diolah sampai menghasilkan kesimpulan.

Guna menentukan gradasi hasil jawaban responden maka diperlukan angka penafsiran. Angka penafsiran inilah yang digunakan dalam setiap penelitian kuantitatif untuk mengolah data mentah yang akan dikelompokkan sehingga dapat diketahui hasil akhir degradasi atas jawaban responden, apakah responden sangat setuju, setuju, ragu-ragu, tidak setuju atau bahkan sangat tidak setuju atas apa yang ada dalam pernyataan tersebut.

Adapun penentuan interval angka penafsiran dilakukan dengan cara mengurangkan skor tertinggi dengan skor terendah, kemudian dibagi dengan jumlah skor sehingga diperoleh interval penafsiran seperti terlihat pada tabel 3.3 di bawah ini:

$$\begin{aligned} \text{Interval Angka Penafsiran} &= (\text{Skor Tertinggi} - \text{Skor Terendah}) / n \\ &= (5 - 1) / 5 \\ &= 0,80 \end{aligned}$$

Tabel. 3.3. Angka Penafsiran

Interval Penafsiran	Katagori
1,00 – 1,80	Sangat Tidak Setuju
1,81 – 2,60	Tidak Setuju
2,61 – 3,40	Netral
3,41 – 4,20	Setuju
4,21 – 5,00	Sangat Setuju

Sumber: Hasil penelitian, 2023 (Data diolah)

Adapun rumus penafsiran yang digunakan menggunakan rumus *Weight Means Score (WMS)* adalah:

$$M = \frac{\sum f(X)}{n}$$

Keterangan:

M = Angka penafsiran

f = Frekuensi jawaban

x = Skala nilai

n = Jumlah seluruh jawaban

Sumber: Sudaryono (2014:139).

3.6.2 Persamaan Regresi

Dalam penelitian ini digunakan analisis regresi linier sederhana yaitu model probabilistik yang menyatakan hubungan linier antara dua variabel dimana salah satu variabel dianggap memengaruhi variabel yang lain. Dalam model keterkaitan variabel yang dikelompokkan menjadi variabel bebas sebagai variabel penduga yang biasanya disimbolkan dengan huruf X dan variabel terikat sebagai variabel respon yang biasanya

dilambangkan dengan huruf Y (Sri, Dkk, 2019:8) tersebut Guna menguji pengaruh beberapa variabel bebas dengan variabel terikat dapat digunakan model matematika sebagai sebagai berikut:

$$Y = a + Bx + e$$

Keterangan:

Y = Variabel terikat (Keputusan Memilih)

a = Intersep (Titik Potong Dengan Sumbu Y)

b = Koefisien regresi (Konstanta) X

X = Variabel bebas (Kualitas Pelayanan)

e = Standar Error

Sumber: (Sri, dkk, 2019:8).

Dalam penelitian ini, analisis regresi linier sederhana tidak dilakukan secara manual dengan menggunakan rumus di atas melainkan dengan menggunakan *Statistical Program for Social Science (SPSS)*.

Sebelum melakukan analisis regresi linier sederhana lebih lanjut perlu dilakukan analisis data. Dalam hal ini penulis akan menggunakan teknik analisis data yang sudah tersedia selama ini. Pertama, dilakukan uji kualitas data berupa uji validitas dan reliabilitas. Kedua, dilakukan uji asumsi klasik berupa uji normalitas dan uji heteroskedastisitas. Ketiga, dilakukan uji hipotesis berupa uji koefisien determinasi (R²) dan uji F (Uji Simultan).

3.6.3 Uji Kualitas Data

Penelitian yang mengukur variabel dengan menggunakan instrumen kuesioner harus dilakukan pengujian kualitas atas data yang diperoleh. Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui apakah instrumen yang digunakan valid dan reliabel atau tidak. Sebab kebenaran data yang diperoleh akan sangat menentukan kualitas hasil penelitian.

1. Uji Validitas

Uji kualitas data pertama yang harus dilakukan adalah uji validitas. Berkaitan dengan uji validitas (Sujarweni, 2020:83) menyatakan bahwa uji validitas digunakan untuk mengetahui kelayakan butir-butir dalam suatu daftar pertanyaan dalam mendefinisikan

suatu variabel. Daftar pertanyaan ini pada umumnya mendukung suatu kelompok variabel tertentu. Uji validitas dengan rumus *pearson product moment*” adalah:

$$r = \frac{N \sum XY - (\sum X) (\sum Y)}{\sqrt{[N \sum X^2 - (\sum X)^2][N \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Keterangan:

Rhitung = Koefisien korelasi variabel bebas dan variabel terikat

$\sum X_i$ = Jumlah skor item

$\sum Y_i$ = Jumlah skor total (sebuah item)

N = Jumlah responden

Sumber: Sujarweni (2020:83).

Namun demikian dalam penelitian ini uji validitas tidak dilakukan manual dengan rumus diatas melainkan dengan *Statistical Program For Social Sciene (SPSS)*. Guna melihat valid atau tidaknya pernyataan maka kolom yang dilihat adalah kolom *Corrected Item Total Correlation pada tabel Item Total Statistic* (Sujarweni, 2020:83).

2. Uji Realibilitas

Uji realibilitas merupakan ukuran suatu kesetabilan dan konsistensiresponden dalam menjawab hal yang berkaitan dengan kontruk-kontruk pertanyaan yang merupakan dimensi suatu varibael dan disusun dalam suatu bentuk kuesioner (Sujarweni, 2020:85) suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Nilai koefisien reliabilitas yang baik adalah di atas 0,6. Pengukuran realibilitas dan validitas mutlak dilakukan, karena jika *instrument* yang digunakan sudah tidak valid dan reliabel. Uji realibilitas dalam penelitian ini menggunakan *software IBM SPSS*.

3.6.4 Uji Asumsi Klasik

Merupakan uji yang wajib dilakukan untuk melakukan analisis regresi liner berganda khususnya yang berbasis *Ordinary Least Square (OLS)*. Uji asumsi klasik yang biasa digunakan dalam sebuah penelitian diantara meliputi: (1) uji normalitas, (2) uji multikolinieritas, (3) uji heteroskedastisitas, (4) uji autokorelasi dan (5) uji linieritas.

Namun demikian dalam penelitian ini hanya akan digunakan 2 uji asumsi klasik saja yaitu: uji normalitas dan uji heteroskedastisitas.

1. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah data terdistribusi dengan normal atau tidak. Analisis parametrik seperti regresi linier mensyaratkan bahwa data harus terdistribusi dengan normal (Priyanto dalam Nihayah, 2019:30) dalam penelitian ini akan digunakan program *Statistical Program for Social Science (SPSS)* dengan menggunakan pendekatan histogram. Data variabel bebas dan variabel terikat dikatakan berdistribusi normal jika gambar histogram tidak miring ke kanan maupun ke kiri (Nihayah, 2019:30).

2. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas ini bertujuan untuk mengetahui terjadinya ketidak samaan varian dari residual pada model regresi. Model regresi yang baik mensyaratkan tidak adanya masalah heteroskedastisitas dengan melihat pola titik-titik pada *scatterplot* (Priyatno dalam Nihayah, 2019:30).

Uji heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan banyak cara, yaitu dengan melihat pola gambar *scatterplot* maupun dengan uji statistik misalnya uji glejser, uji park maupun *uji white*. Namun demikian dalam penelitian ini akan digunakan *SPSS* dengan pendekatan grafik yaitu dengan melihat pola gambar *scatterplot* yang dihasilkan *SPSS* tersebut. Dikatakan tidak terjadi heteroskedastisitas jika titik-titik yang ada menyebar secara acak dan tidak membentuk sebuah pola tertentu yang jelas serta tersebar baik di atas maupun di bawah angka nol pada sumbu Y dan di kanan maupun kiri angka nol sumbu X (Nihayah, 2019:30).

3.6.5 Uji Hipotesis

Setelah melakukan uji kualitas data dan uji asumsi klasik maka, langkah selanjutnya yang harus dilakukan adalah melakukan uji hipotesis. Uji hipotesis pada dasarnya merupakan metode pengambilan keputusan yang didasarkan pada analisis data. Dalam penelitian ini akan dilakukan uji hipotesis yang meliputi koefisien determinasi (R^2) dan uji t (uji parsial).

1. Koefisien Determinasi (R)

Koefisien determinasi (R) digunakan untuk mengukur persentase sumbangan variabel independen yang diteliti terhadap naik turunnya variabel terikat. Koefisien determinasi berkisar antara nol sampai dengan satu ($0 \leq R \leq 1$) yang berarti bahwa bila $R = 0$ berarti menunjukkan tidak adanya pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat, dan bila R mendekati 1 menunjukkan bahwa semakin kuatnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Nilai koefisien determinasi (R) dapat dilihat pada kolom *R Square* pada tabel *Model Summary* hasil perhitungan dengan menggunakan *SPSS*.

2. Uji Parsial (Uji t)

Uji t bertujuan untuk mengetahui variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen (Priyatno dalam Nihayah, 2019:34) ada tidaknya pengaruh variabel bebas. Adapun rumus yang digunakan, sebagai berikut:

$$t_{hitung} = \frac{b}{se}$$

Keterangan:

t_{hitung} = Nilai

t_b = Koefisien regresi X

se = Standar error koefisien regresi X

Sumber: Nihayah (2019:25)

Adapun bentuk pengujiannya adalah:

a. $H_0 : \beta_1 = 0$

Artinya variabel bebas yang diteliti tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel terikatnya

b. $H_a : \text{minimal satu } \beta_1 \neq 0$

Artinya variabel bebas yang diteliti berpengaruh signifikan terhadap variabel terikatnya.

Uji t dilakukan dengan cara membandingkan t_{hitung} dengan t_{tabel} pada taraf nyata 5% ($\alpha 0,05$) dengan ketentuan sebagai berikut:

1. $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak

Artinya variasi model regresi berhasil menerangkan bahwa Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Memilih SMK YKTB 3 Bogor.

2. $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima

Artinya variasi model regresi berhasil menerangkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Memilih SMK YKTB 3 Bogor.