

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Pendekatan Penelitian

Lokasi dan Waktu

Penelitian Lokasi di dalam penelitian ini dilakukan pada Lembaga Bimbingan Belajar Mahameru Kebraon yang terletak di Jl. Kebraon Manis Tengah I No. 28-29. Adapun waktu penelitian ini yakni dimulai pada bulan Maret - Mei 2021.

3.2 Jenis dan Sumber Data

Untuk membantu penulis dalam melakukan penelitian ini, penulis menggunakan jenis data sebagai berikut :

3.2.1 Data Primer

Data primer merupakan data yang dikumpulkan oleh peneliti langsung melalui sumber pertama atau tempat di mana objek penelitiannya dilakukan (Siregar, 2013:16). Data primer dalam penelitian ini adalah tanggapan responden mengenai kualitas pelayanan dan lokasi terhadap kepuasan siswa dalam mempergunakan jasa Bimbingan Belajar Mahameru Kebraon Surabaya. Responden dalam penelitian ini adalah konsumen/siswa yang ada di Bimbingan Belajar Mahameru Kebraon Surabaya.

3.2.2 Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2008:220) data sekunder adalah semua data yang diperoleh secara tidak langsung dari objek yang diteliti. Data yang didapat dari pihak yang ada hubungan atau ada kaitannya dengan penelitian ini, yaitu melalui informasi yang sesuai dengan masalah yang diteliti dan juga studi pustaka untuk membantu menemukan teori-teori yang mendukung penelitian ini. Data ini diperoleh dari hasil penelitian dari lembaga tertentu yang dipublikasikan untuk umum yang diperoleh melalui jurnal-jurnal penelitian, majalah, internet dan literatur yang bersangkutan dengan objek yang diteliti.

3.3 Metode Pengumpulan Data

Untuk keperluan analisis data, maka dalam pengumpulan data yang diperlukan untuk penelitian ini penulis melakukan teknik pengumpulan data sebagai berikut :

1. Kuesioner (Angket)

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data, dilakukan dengan memberi pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden guna dijawabnya **Sugiyono (2010:199)**. Dalam penelitian ini penulis mengumpulkan data dengan menyebar form kuesioner yang berisi pertanyaan atau pernyataan yang harus diisi oleh responden yang meliputi variabel penelitian kepada siswa/i Bimbingan Belajar Mahameru Kebraon Surabaya. Penggunaan kuesioner bertujuan untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan serta dapat mendukung penelitian. Kuesioner yang dipergunakan dalam penelitian ini yaitu kuesioner model skala liker. Saka Likert diperunakan untuk mengukur pendapat, sikap, persepsi seseorang atau sekelompok orang perihal fenomena sosial **Sugiyono (2010:132)**.

Dengan skala likert, maka variabel yang akan diukur diperjelas atau dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian, indikator tersebut dipergunakan sebagai titik tolak guna menyusun item-item instrument yang dapat berupa pernyataan maupun pertanyaan. Jawab atas setiap item instrument yang memakai skala likert memiliki gradasi dari sangat positif hingga sangat negatif. Untuk mengukur variabel diatas dipergunakan skala likert sebanyak lima tingkat sebagai berikut :

Sangat Setuju (SS)

Setuju (S)

Cukup Setuju (CS)

Tidak Setuju (TS)

Sangat Tidak Setuju (STS)

Setiap point jawaban memiliki skor berbeda-beda, yaitu untuk jawaban SS memiliki skor 5, jawaban S memiliki skor 4, jawaban CS memiliki skor 3, jawabab TS memiliki skor 2, jawaban STS memiliki skor 1.

3.4 Populasi dan Sampel

3.4.1 Populasi

Sugiyono (2010:90) menyatakan bahwa populasi merupakan wilayah generalisasi atau pengelompokan yang terdiri atas objek ataupun subjek yang emilikii kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti guna dipelajari dan

kemudian dapat diambil kesimpulannya. Jadi, populasi pada penelitian ini yaitu seluruh siswa Bimbingan Belajar Mahameru pada tingkat SMA yang berjumlah 75 siswa.

3.4.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tertentu (**Sugiyono, 2014:118**). Sampel yang harus dipilih harus sesuai kriteria yang ditentukan untuk mendapatkan data yang maksimal.

Adapun Menurut **Sugiono (2018:140)** sensus atau sampling total adalah teknik pengambilan sampel di mana seluruh anggota populasi dijadikan sampel semua.

Dengan demikian dalam hal ini peneliti mengambil sampel dengan menggunakan teknik total sampling yang menggunakan seluruh anggota populasinya karena anggota populasi berjumlah relative kecil. Jadi dalam penelitian ini penulis akan menggunakan seluruh total siswa SMA di Bimbingan Belajar Mahameru Kebraon Surabaya yang berjumlah 75 siswa.

3.5 Metode Analisis Data

Teknik analisis data pada penelitian ini menggunakan dua macam teknik analisis yaitu statistik deskriptif dan analisis jalur. Untuk menguji hipotesis dan menjawab rumusan masalah pertama dan kedua digunakan analisis statistik deskriptif. Statistik deskriptif merupakan statistik yang dipergunakan untuk menganalisa data dengan cara menggambarkan atau menjelaskan data yang telah terkumpul apa adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku umum. (**Sugiyono, 2009:112**). Metode yang dipergunakan adalah dengan menghitung distribusi frekuensi dan menyajikan data dalam bentuk tabel.

Secara sederhana, model penelitian yang dilakukan adalah mengkaji variabel dependent yaitu kepuasan siswa yang dipengaruhi oleh variabel Independent yaitu kualitas pelayanan dan lokasi. Selanjutnya model ini akan dijabarkan dalam dimensi-dimensi yang berkaitan didalamnya.

3.6 Uji Instrument Penelitian

3.6.1 Uji Validitas

Menurut **Sudjana dalam Maulida (2018:51)**, validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan dan kesalahan sesuai instrumen. Jika instrumen dikatakan tidak valid berarti menunjukkan alat ukur yang dipergunakan untuk memperoleh data itu valid, sehingga instrumen tersebut dapat dipergunakan untuk mengukur apa yang seharusnya di ukur, kuesioner dinyatakan valid jika nilai korelasi $\geq 0,05$.

Rumus:

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

Keterangan :

r	=	Nilai koefisien korelasi
$\sum X$	=	Jumlah pengamatan variabel X
$\sum Y$	=	Jumlah pengamatan variabel Y
$\sum XY$	=	Jumlah hasil perkalian variabel X dan Y
$(\sum X^2)$	=	Jumlah kuadrat dari pengamatan variabel X
$(\sum X)^2$	=	Jumlah kuadrat dari jumlah pengamatan variabel X
$(\sum Y^2)$	=	Jumlah kuadrat dari pengamatan variabel Y
$(\sum Y)^2$	=	Jumlah kuadrat dari jumlah pengamatan variabel Y
n	=	Jumlah pasangan pengamatan X dan Y

Tinggi dan rendahnya validitas instrumen memberi petunjuk sejauh mana data yang terkumpul tidak menyimpang dari gambaran validitas yang dimaksud. Untuk mendapat instrumen yang valid, peneliti harus bertindak secara hati-hati sejak awal menyusunnya. Jika cara ini serta tindakannya benar, dengan dikatakan bahwa peneliti sudah boleh berharap mendapat instrumen yang validitasnya logis.

3.6.2 Uji Reliabilitas

Menurut **Sugiyono (2016:173)**, instrumen yang reliabel merupakan instrumen yang apabila dipergunakan beberapa kali guna mengukur obyek yang sama akan mendapatkan hasil data yang sama. Realibilitas menunjukkan pada suatu pengertian bahwasanya suatu alat ukur dapat dipercaya untuk dipergunakan sebagai alat pengumpulan data karena alat ukur tersebut sudah baik.

Rumus :

$$r_{11} = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[\frac{1 - \sum S_i}{S_t} \right]$$

Keterangan :

r = Reliabilitas Instrumen

k = Banyaknya butir pertanyaan atau banyaknya item

$\sum S_i$ = Jumlah varian skor tiap item

S_t = Varian total

Untuk mengetahui reliabilitas kuesioner, penelitian ini menggunakan pendekatan pengukuran reliabilitas konsistensi internal dengan menghitung koefisien *alpha*. Menurut **Priyanto dalam Maulida (2018:53)**, untuk pengujian umumnya menggunakan batasan tertentu seperti 0,6. Apabila Reliabilitas kurang dari 0,6 maka kurang baik, sedangkan jika lebih dari 0,6 maka baik.

3.7 Uji Asumsi Klasik

Model regresi memiliki beberapa asumsi dasar yang harus dipenuhi untuk menghasilkan estimasi yang baik atau dikenal dengan BLUE (*Best Linear Unbiased Estimator*). Asumsi dasar tersebut meliputi uji normalitas, multikolinieritas, uji heteroskedastisitas dan autokorelasi.

3.7.1 Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel peganggu atau residual memiliki distribusi normal (**Ghozali, 2012:160**). Distribusi normal akan terbentuk satu garis lurus diagonal, dan plot dari data residual normal, maka garis yang

menggambarkan data sesungguhnya akan searah mengikuti garis diagonalnya (Ghozali, 2012:161).

3.7.2 Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas dipergunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya hubungan atau korelasi antara variabel independent, jika ada atau terjadi korelasi maka terdapat masalah multikolonieritas. Untuk mengetahui ada atau tidaknya multikolonieritas antar variabel, maka dapat dilihat dari Variable Inflation (VIF) dari masing-masing variable jika kurang dari sepuluh, maka dapat dinyatakan tidak ada atau tidak terjadi multikolonieritas. (Ghozali, 2012:161)

3.7.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji dalam model regresi apakah terjadi ketidaksamaan variance dari residual suatu pengamatan terhadap pengamatan lain. Uji Heteroskedastisitas dengan metode analisis grafik dilakukan dengan mengamati scatterplot. Guna mengetahui ada atau tidaknya gejala heterokedastisitas dpada penelitian ini menggunakan metode sperman Rank Correlation. Jika hasil pengujian menunjukkan hasil lebih dari $\alpha = 5\%$ maka tidak ada atau tidak terjadi heterokedastisitas. (Ghozali, 2012:162)

3.7.4 Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi dipergunakan untuk mengetahui apakah dalam persamaan regresi terdapat hubungan atau korelasi serial atau tidak di antara variabel pengganggu. Menurut (Suliyanto, 2011:126) untuk mengetahui adanya autokorelasi menggunakan uji Durbin – Watson mendekati angka 2 yang artinya tidak terdapat autokorelasi.

3.8 Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel independen yaitu kualitas pelayanan dan lokasi terhadap variabel dependen yaitu kepuasan siswa dalam memilih Bimbingan Belajar Mahameru Kebraon Surabaya.

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Keterangan :

Y : Variabel Terikat (Kepuasan Siswa)

X : Variabel bebas

A : Konstanta

X1 : Kualitas Pelayanan

X2 : Lokasi

b1,b2 : Koefesien Regresi

e : Variabel Error

Pengukuran variabel-variabel yang terdapat dalam model analisis penelitian bersumber dari jawaban dan pertanyaan yang ada terdapat di dalam angket. Karena jawaban itu bersifat kualitatif sehingga di dalam analisa sifat kualitatif tersebut diberi nilai supaya menjadi data kuantitatif. Menentukan nilai jawaban pada setiap pertanyaan digunakan skala likerts, dimana responden diminta untuk menjawab pertanyaan dengan nilai yang telah ditetapkan sebagai berikut :

3.9 Uji Hipotesis

Penguji hipotesis yang dipergunakan dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan analisis regresi linier berganda berdasarkan uji secara simultan (Uji F), Uji secara parsial (Uji T), uji koefisien Determinasi (R^2), maka digunakan analisis regresi linear berganda dengan mengaplikasikan bantuan *software* SPSS 25.

3.9.1 Uji Parsial (Uji t)

Ghozali (2012) uji parsial bertujuan untuk mengetahui seberapa jauhkah pengaruh variabel bebas secara sendiri atau individual dalam menjelaskan variabel terikat. Selanjutnya untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel bebas pada variabel terikat secara individual (parsial) dengan ketentuan sebagai berikut :

- a. $T \text{ (hitung)} > t \text{ (tabel)}$, maka: H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel bebas dan variabel terikat.
- b. $T \text{ (hitung)} < t \text{ (tabel)}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak, artinya tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel bebas dan variabel terikat.

3.9.2 Uji Simultan (Uji F)

Ghozali (2012) Untuk mengetahui variabel bebas secara (simultan) terhadap variabel terikat, maka dilakukan uji f dengan membandingkan antara $F_{hitung} > F_{tabel}$. Dengan ketentuan sebagai berikut :

- a. Apabila $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka : H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya terdapat pengaruh secara simultan antara variabel bebas dan variabel terikat.
- b. Apabila $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka : H_0 diterima dan H_a ditolak, artinya tidak terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan antara variabel bebas dan variabel terikat.

3.9.3 Menentukan Variabel Dominan

Untuk mengetahui variabel mana yang dominan pengaruhnya diantara variabel bebas yang terdiri dari Kualitas Pelayanan (X_1) dan Lokasi (X_2) terhadap variabel terikat, yaitu Kepuasan Siswa (Y), maka dapat dilihat dari ranking koefisien yang distandarkan (β) *Standardized of Coefficient Beta* dari masing-masing variabel bebas. Variabel yang memiliki koefisien β terbesar adalah variabel bebas yang dominan pengaruhnya terhadap variabel terikat.

3.9.4 Koefisien Determinasi (R^2)

Ghozali (2012:97) mengemukakan bahwa koefisien determinasi (R^2) pada kesimpulannya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menjelaskan dan menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi yaitu antara nol dan satu. Koefisien determinasi (R^2) pada dasarnya digunakan untuk mencari tahu atau mengetahui besarnya persentase perubahan variabel dependen (Y) yang diakibatkan oleh variabel independen (X). Setiap tambahan satu variabel independen, maka nilai R^2 pasti akan meningkat tidak peduli apakah variabel tersebut memiliki pengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen.

Selanjutnya untuk melihat besarnya kontribusi variabel bebas (X_1, X_2) terhadap variabel terikat (Y) maka digunakan uji koefisien Determinasi berganda (R^2 square). Untuk mengetahui besarnya kontribusi variabel X_1, X_2 terhadap variabel Y digunakan uji koefisien determinasi berganda (R^2). Nilai R^2 ini mempunyai range 0 (nol) maka variabel secara keseluruhan tidak bisa menjelaskan variabel terikat.