

BAB 3

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif dan asosiatif. Menurut Sugiyono (2019), penelitian kuantitatif merupakan suatu metode yang didasarkan pada filosofi positivisme. Metode ini digunakan untuk menganalisis populasi atau sampel tertentu dengan menggunakan teknik pengumpulan data yang berbentuk kuantitatif, yaitu data yang dapat diukur dalam angka. Pendekatan deskriptif digunakan untuk menggambarkan fenomena yang sedang terjadi terkait harga, kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan di SD Qur'an Bahrusyifa' Lumajang. Sedangkan pendekatan asosiatif digunakan untuk menganalisis hubungan antara variabel independen dan dependen guna mengetahui sejauh mana pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan Pelanggan. Melalui penelitian ini, diharapkan dapat diperoleh informasi mengenai seberapa besar pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di SD Qur'an Bahrusyifa'.

3.2 Objek Penelitian

Objek penelitian ini adalah pelanggan SD Qur'an Bahrusyifa' Lumajang, yang merupakan pihak yang secara langsung menerima layanan pendidikan bagi anak-anak mereka dan memiliki persepsi terhadap harga, kualitas layanan sekolah, serta tingkat kepuasan mereka sebagai pelanggan.

3.3 Jenis dan Sumber Data

3.3.1 Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis data primer, yang berasal dari responden melalui kuesioner. Responden dalam penelitian ini adalah Pelanggan SD Qur'an Bahrusysyifa'. Kuesioner berupa pertanyaan yang menyangkut tentang harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di sekolah.

3.3.2 Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sumber data eksternal. "Data eksternal adalah informasi yang diperoleh dari sumber di luar organisasi atau perusahaan, yang tidak dihasilkan langsung oleh aktivitas internal perusahaan. Data eksternal sering digunakan untuk memperluas wawasan, memahami tren pasar, serta mengambil keputusan yang lebih informed berdasarkan kondisi yang lebih luas di luar organisasi" (Kotler dan Keller, 2016). Sumber eksternal penelitian berasal dari pelanggan SD Qur'an Bahrusysyifa' sebagai responden penelitian.

3.4 Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling

3.4.1. Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan (wali santri) SD Qur'an Bahrusysyifa' Lumajang. Berdasarkan data sekolah tahun ajaran 2023/2024, jumlah pelanggan sebanyak 178 orang.

3.4.2. Sampel dan Teknik Sampling

Penentuan sampel menggunakan *probability sampling* dengan teknik *simple random sampling* dengan rumus Slovin.

Jumlah sampel dihitung menggunakan rumus Slovin:

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

dengan:

$N = 178$ (jumlah populasi)

$e = 0.10$ (tingkat kesalahan 10%)

Maka jumlah sampel yang diperlukan adalah 64 responden.

3.5 Variabel Penelitian, Definisi Konseptual, dan Definisi Operasional

Dalam suatu penelitian, variabel penelitian berperan sebagai komponen utama yang akan diukur dan dianalisis untuk memberikan jawaban terhadap rumusan masalah serta menguji hipotesis yang telah ditentukan. Variabel penelitian terdiri dari variabel independen dan variabel dependen. Pada penelitian ini, variabel yang digunakan terdiri dari dua variabel independen (X) dan dua variabel dependen (Y), yang dijelaskan sebagai berikut.

3.5.1. Variabel Penelitian

1. Variabel Independen (X)

- a. Harga (X1): Variabel ini mengacu pada jumlah uang atau dana yang harus dibayarkan oleh Pelanggan untuk mendapatkan layanan pendidikan. Harga mencakup berbagai komponen seperti SPP bulanan, biaya pendaftaran, biaya ekstrakurikuler, dan biaya lain yang terkait dengan layanan sekolah.
- b. Kualitas Pelayanan (X2): Kualitas pelayanan dalam studi ini mencakup aspek sarana prasarana, kompetensi guru, kurikulum, layanan administrasi, serta

interaksi antara sekolah dan pelanggan. Pelayanan yang berkualitas tinggi akan berpengaruh langsung terhadap tingkat kepuasan pelanggan.

2. Variabel Dependen (Y)

Kepuasan Pelanggan (Y): Kepuasan Pelanggan merupakan tingkat kepuasan atau rasa puas yang dirasakan oleh Pelanggan terhadap layanan pendidikan yang diterima anak mereka. Kepuasan ini akan diukur berdasarkan kesesuaian antara harapan Pelanggan dengan realitas pelayanan yang diberikan oleh sekolah.

3.5.2. Definisi Konseptual

Menyediakan pemahaman teoretis tentang variabel penelitian yang digunakan adalah tujuan dari definisi konseptual.

1. Harga

“Harga merupakan elemen penting yang memengaruhi keputusan pelanggan dalam memilih suatu layanan, termasuk dalam sektor pendidikan” (Kotler & Keller, 2020). Menurut Zeithaml et al. (2018), “harga berfungsi sebagai indikator kualitas bagi pelanggan”. Dalam konteks penelitian ini, harga mencakup semua pengeluaran pelanggan dalam membiayai pendidikan anak mereka.

2. Kualitas Pelayanan

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), “kualitas pelayanan dapat diukur melalui lima dimensi utama, yaitu *tangibles* (keberadaan fasilitas fisik), *reliability* (keandalan layanan), *responsiveness* (responsivitas layanan), *assurance* (jaminan kepercayaan), dan *empathy* (kepedulian terhadap pelanggan)”. Dalam penelitian ini, kualitas pelayanan diukur berdasarkan ketersediaan fasilitas

sekolah, kompetensi tenaga pendidik, kecepatan layanan, dan keterlibatan Pelanggan dalam sistem pendidikan.

3. Kepuasan Pelanggan

Menurut Kotler & Keller (2012), “kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan senang atau kecewa yang timbul setelah membandingkan antara harapan dan realitas yang diterima”. Dalam penelitian ini, kepuasan Pelanggan diukur berdasarkan tingkat kenyamanan, rasa percaya, dan keterpenuhan harapan mereka terhadap pendidikan anaknya.

3.5.3. Definisi Operasional

Definisi operasional berfungsi sebagai pedoman atau referensi dalam merancang instrumen pengumpulan data yang sesuai dengan tujuan penelitian yang akan dilaksanakan. Dalam penelitian ini, definisi operasional dinyatakan sebagai berikut.

1. Harga

Menurut Tjiptono (2021) dan Zeithaml et al. (2018), “harga dalam jasa pendidikan dapat dievaluasi melalui beberapa indikator berikut.

- a. *Affordability* (Keterjangkauan)
- b. *Price Fairness* (Kewajaran Harga)
- c. *Transparency* (Transparansi)
- d. *Payment Flexibility* (Fleksibilitas Pembayaran)
- e. *Value for Money* (Nilai yang Diterima)”

2. Kualitas Pelayanan

Berdasarkan Kotler & Keller (2020), SERVQUAL Model (Parasuraman et al., 1988), dan Tjiptono (2021), "kualitas pelayanan dalam sektor pendidikan dapat diukur menggunakan beberapa indikator berikut.

- a. *Tangibles* (Bukti Fisik)
- b. *Reliability* (Keandalan)
- c. *Responsiveness* (Daya Tanggap)
- d. *Assurance* (Jaminan)
- e. *Empathy* (Empati)"

3. Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan Kotler & Keller (2020), Tjiptono (2021), dan Zeithaml et al. (2018), "kepuasan pelanggan dalam pendidikan dapat diukur dengan beberapa indikator berikut.

- a. *Expectation vs Reality* (Ekspektasi vs Realitas)
- b. *Service Quality* (Kualitas Layanan)
- c. *Perceived Value* (Nilai yang Diterima)
- d. *Loyalty & Retention* (Loyalitas dan Retensi)
- e. *Word of Mouth* (Rekomendasi)"

3.6 Instrumen Penelitian

Alat yang digunakan untuk mengukur variabel yang sedang diteliti disebut sebagai instrumen dalam penelitian. Menurut Indrawan & Yuniawati (2014:122), "instrumen penelitian adalah alat ukur yang memainkan peran penting dalam pengumpulan data

yang diharapkan dalam sebuah penelitian." Instrumen penelitian yang digunakan berasal dari indikator yang sudah ada sebelumnya yang kemudian diperbaiki selama investigasi. Prosedur ini berpuncak pada pengembangan instrumen penelitian yang terdiri dari pernyataan kuesioner, yang kemudian disebarluaskan kepada enam puluh empat responden.

Kuesioner tertutup dengan skala ordinal digunakan dalam penelitian ini untuk mengumpulkan data. Skala ordinal adalah tipe skala pengukuran yang berfungsi untuk mengurutkan data sesuai dengan tingkatan atau urutan tertentu. Responden diminta untuk memilih antara sangat setuju, setuju, tidak setuju, netral, dan sangat tidak setuju dalam penelitian ini. Variabel fokus penelitian—harga, kualitas layanan, dan kepuasan pelanggan—akan diukur menggunakan kuesioner, yang dibuat menggunakan indikator yang telah ditentukan. Spesifikasi alat penelitian yang digunakan ditunjukkan dalam tabel berikut:

Tabel 3. 1 Instrumen Penelitian

No	Variabel	Indikator	Pernyataan dalam Kuesioner	Skala Pengukuran
1	Harga (X1)	1. <i>Affordability</i> (Keterjangkauan) 2. <i>Price Fairness</i> (Kewajaran Harga) 3. <i>Transparency</i> (Transparansi) 4. <i>Payment Flexibility</i> (Fleksibilitas Pembayaran) 5. <i>Value for Money</i> (Nilai yang Diterima)	1. Saya merasa harga di SD Qur'an Bahrusyifa' sudah sesuai dengan fasilitas yang diberikan. 2. Saya tidak mengalami kesulitan dalam membayar biaya pendidikan setiap bulan. 3. Saya merasa sekolah memberikan kejelasan informasi pembayaran dan rincian harga. 4. Biaya tambahan untuk kegiatan sekolah cukup terjangkau bagi saya. 5. Kualitas layanan pendidikan di sekolah ini mencerminkan nilai layak untuk biaya yang	Skala Ordinal

No	Variabel	Indikator	Pernyataan dalam Kuesioner	Skala Pengukuran
2	Kualitas Pelayanan (X2)	1. <i>Tangibles</i> (Bukti Fisik) 2. <i>Reliability</i> (Keandalan) 3. <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap) 4. <i>Assurance</i> (Jaminan) 5. <i>Empathy</i> (Empati)	1. Fasilitas sekolah di SD Qur'an Bahrusysyifa' sudah memadai. 2. Guru-guru di SD Qur'an Bahrusysyifa' memiliki kompetensi yang baik dalam mengajar. 3. Pelayanan administrasi di sekolah berjalan dengan cepat dan efisien. 4. Sekolah selalu memberikan informasi yang jelas dan transparan kepada wali santri. 5. Sekolah selalu memberikan pendekatan personal kepada setiap siswa dan wali santri dibayarkan.	Skala Ordinal
3	Kepuasan Pelanggan (Y)	1. <i>Expectation vs Reality</i> (Ekspektasi vs Realitas) 2. <i>Service Quality</i> (Kualitas Layanan) 3. <i>Perceived Value</i> (Nilai yang Diterima) 4. <i>Loyalty & Retention</i> (Loyalitas dan Retensi) 5. <i>Word of Mouth</i> (Rekomendasi)	1. Saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh SD Qur'an Bahrusysyifa'. 2. Saya puas dengan perkembangan akademik anak saya di sekolah ini. 3. Saya merasa mendapatkan manfaat yang sebanding dengan biaya yang telah saya keluarkan untuk anak saya di SD Qur'an Bahrusysyifa'. 4. Saya akan mempertimbangkan untuk menyekolahkan anak-anak saya yang lain di SD Qur'an Bahrusysyifa'. 5. Saya akan merekomendasikan SD Qur'an Bahrusysyifa' kepada orang lain.	Skala Ordinal

Sumber: Zeithaml et al. (2018), Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), Kotler & Keller (2012)

3.7 Metode Pengumpulan Data

Karena data yang dikumpulkan akan menjadi dasar untuk memeriksa hubungan antara variabel yang sedang dipelajari, metode pengumpulan data adalah bagian penting dari proses penelitian. Pengumpulan data, menurut Sugiyono (2018:137), adalah prosedur terorganisir yang dimaksudkan untuk mengumpulkan informasi yang relevan untuk menjawab pertanyaan penelitian. Untuk memastikan bahwa hasilnya

memiliki tingkat validitas dan reliabilitas yang tinggi, metode pengumpulan data yang digunakan harus sesuai dengan tujuan penelitian. Kuesioner adalah metode yang digunakan dalam penelitian ini untuk mengumpulkan data. Kuesioner dipilih karena dapat menjangkau banyak responden secara efisien serta memungkinkan responden memberikan jawaban berdasarkan persepsi dan pengalaman mereka. Selain itu, kuesioner juga memudahkan proses pengolahan dan analisis data karena jawaban yang diberikan berbentuk terstruktur dan dapat dikuantifikasi.

3.7.1 Kuesioner

Menurut Indrawan & Yuniawati (2014:132), Kuesioner adalah teknik untuk mengumpulkan data di mana responden yang telah dipilih sebelumnya diberikan daftar pertanyaan tertulis. Dengan mengajukan pertanyaan yang telah dibuat menggunakan indikator dari variabel yang sedang diteliti, kuesioner bertujuan untuk mengumpulkan data secara langsung dari responden.

Dalam penelitian ini, kuesioner berisi pertanyaan telah disediakan pilihan jawaban dengan skala Ordinal (1-5). Skala Ordinal digunakan dalam menjawab setiap pertanyaan, dengan kategori sebagai berikut:

Sangat Tidak Setuju = 1

Tidak Setuju = 2

Netral = 3

Setuju = 4

Sangat Setuju = 5

Kuesioner tertutup dengan skala ordinal digunakan dalam pendekatan

pengumpulan data studi ini untuk mengevaluasi variabel harga, kualitas layanan, kepuasan pelanggan, dan kondisi emosional konsumen. Kuesioner disusun secara sistematis dan disebarluaskan kepada 64 responden yang merupakan Pelanggan di SD Qur'an Bahrusyifa'. Sebelum digunakan, instrumen kuesioner di uji validitas dan reliabilitasnya untuk memastikan bahwa data yang dikumpulkan memiliki akurasi dan konsistensi yang tinggi.

3.8 Teknik Analisis Data

Untuk menghasilkan informasi yang sejalan dengan tujuan penelitian, prosedur analisis data merupakan bagian penting dari proses penelitian untuk sumber data SPSS yang telah dikumpulkan. Pengujian instrumen, analisis regresi linier berganda, pengujian asumsi klasik, pengujian hipotesis, dan perhitungan koefisien determinasi (R^2) adalah langkah-langkah awal dalam prosedur analisis data yang digunakan dalam studi ini. Menangani hipotesis penelitian tentang pengaruh harga (X1) dan kualitas layanan (X2) terhadap kepuasan pelanggan (Y1) dan kondisi emosional pelanggan (Y2) adalah tujuan dari analisis data ini. Metode analisis ini melihat asosiasi antara variabel menggunakan pendekatan kuantitatif dan teknik statistik yang sesuai.

3.8.1 Uji Instrumen

Untuk menghasilkan data yang tepat dan konsisten, alat penelitian yang berbentuk kuesioner perlu memenuhi persyaratan validitas dan reliabilitas. Memastikan bahwa pertanyaan dalam kuesioner mengukur apa yang seharusnya diukur (validitas) dan menghasilkan temuan yang konsisten ketika diuji ulang (reliabilitas) adalah tujuan dari pengujian instrumen. 64 orang merupakan sampel yang digunakan dalam penelitian

ini.

a. Uji Validitas

Kemampuan suatu instrumen untuk mengukur apa yang seharusnya diukur dikenal sebagai validitas. Sugiyono (2018:134) menegaskan bahwa "suatu instrumen dianggap valid jika dapat mengukur variabel yang sedang diteliti dengan akurat."

Korelasi *Pearson Product Moment* digunakan dalam uji validitas penelitian ini, dan kriteria berikut digunakan untuk mengambil keputusan:

Jika $r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$ (dengan $\alpha = 0,05$), maka butir pertanyaan dinyatakan valid.

Jika $r_{\text{hitung}} < r_{\text{tabel}}$, maka butir pertanyaan tidak valid dan harus direvisi atau dihapus.

b. Uji Reliabilitas

Tingkat di mana perangkat pengukuran dapat diandalkan untuk mempertahankan konsistensi ditunjukkan oleh keandalannya, menurut Sugiyono (2012). Alpha Cronbach, sebuah teknik yang digunakan untuk menentukan keandalan tes yang menilai sikap atau tindakan, digunakan untuk memeriksa ketergantungan instrumen. Alpha Cronbach digunakan dalam penelitian ini untuk mengevaluasi ketergantungan, dan persyaratan indeks keandalan adalah sebagai berikut:

Tabel 3. 2 Indeks Kriteria Reliabilitas

No	Interval Cronbach's Alpha	Tingkat Reliabel
1	0,000 – 0,200	Kurang Reliabel
2	0,201 – 0,400	Agak Reliabel
3	0,401 – 0,600	Cukup Reliabel
4	0,601 – 0,800	Reliabel
5	0,801 – 1,00	Sangat Reliabel

Sumber Data: Nugroho (2011)

3.8.2 Uji Asumsi Klasik

Untuk memastikan bahwa model regresi yang digunakan memenuhi standar analisis statistik, uji asumsi tradisional dilakukan sebelum analisis regresi linier berganda. Uji asumsi tradisional yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari:

a. Uji Normalitas

Mengetahui apakah data dalam penelitian ini memiliki distribusi normal adalah tujuan dari uji normalitas. Uji *Kolmogorov-Smirnov* digunakan untuk pengujian, dan teori-teori berikut diajukan:

$$H_0: \text{nilai sig.} \geq 0,05 \text{ maka data berdistribusi normal}$$

$$H_1: \text{nilai sig.} \leq 0,05 \text{ maka data tidak berdistribusi normal}$$

b. Uji Multikolinearitas

Tujuan dari tes ini adalah untuk memastikan bahwa variabel independen dalam model regresi tidak memiliki hubungan linier yang kuat satu sama lain. *Variance Inflation Factor* (VIF) dan *Tolerance* diperiksa sebagai bagian dari proses pengujian:

Jika $\text{VIF} < 10$ dan $\text{Tolerance} > 0,10$, maka tidak terjadi multikolinearitas.

c. Uji Heteroskedastisitas

Mengetahui apakah ada ketidaksetaraan varians dalam model regresi adalah tujuan dari uji heteroskedastisitas. Sebuah diagram sebar atau uji *Glejser* digunakan untuk pengujian. Memeriksa grafik diagram sebar atau nilai-nilai terprediksi dari variabel dependen (SRESID) dan kesalahan residual (ZPRED) adalah dua cara untuk menentukan apakah heteroskedastisitas ada dalam model regresi linier

berganda. Heteroskedastisitas dapat dieliminasi jika data tidak menunjukkan pola yang jelas dan tidak terdistribusi di atas atau di bawah nol pada sumbu y.

3.8.3 Analisis Regresi Linear Berganda

Untuk mengevaluasi bagaimana variabel independen mempengaruhi variabel dependen, analisis regresi linier berganda digunakan. Model regresi berikut digunakan dalam penyelidikan ini:

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

Di mana:

Y = Kepuasan Pelanggan

X_1 = Harga

X_2 = Kualitas Pelayanan

a = Konstanta

b_1, b_2 = Koefisien regresi

e = Error

$$KP = a + b_1H + b_2KuP + e$$

Keterangan:

KP = Kepuasan Pelanggan

a = Konstanta

H = Harga

KuP = Kualitas Pelayanan

e = error

Interpretasi hasil regresi:

Jika b bernilai positif, berarti variabel independen memiliki pengaruh positif terhadap variabel dependen.

Jika b bernilai negatif, berarti variabel independen mempunyai pengaruh negatif pada variabel dependen.

3.8.4 Uji Kelayakan

a. Uji F

Dalam model regresi linier berganda, uji F digunakan untuk memastikan apakah variabel independen memiliki pengaruh signifikan secara simultan terhadap variabel dependen (Sugiyono, 2017). Kriteria pengukuran berikut digunakan dalam penelitian ini untuk menganalisis temuan analisis regresi.

- 1) $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka dapat diartikan model dinyatakan layak.
- 2) $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka dapat diartikan model dikatakan tidak layak.
- 3) F_{tabel} dapat dihitung memakai rumus $df_1=k$ (jumlah variabel independen) dan $df_2=(n-k-1)$.

b. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi dipakai guna mengetahui seberapa besar variabel independen dapat menjelaskan variabel dependen.

Nilai R^2 berkisar antara 0 - 1, di mana:

R^2 mendekati 1 → Model sangat baik dalam menjelaskan variabel dependen.

R^2 mendekati 0 → Model kurang mampu menjelaskan variabel dependen.

3.8.5 Uji Hipotesis

a. Uji t (Uji Parsial)

Uji t digunakan dalam pengujian hipotesis untuk secara parsial menyelidiki dampak setiap variabel independen terhadap variabel dependen. Pengujian signifikansi parsial digunakan untuk mengevaluasi hipotesis studi dalam hal ini. Berikut adalah langkah-langkah yang terlibat:

1) Merumuskan hipotesis nol dan hipotesis alternatif

a) Hipotesis Pertama:

H_0 : Tidak terdapat pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan.

H_a : Terdapat pengaruh antara harga terhadap kepuasan pelanggan.

b) Hipotesis Kedua:

H_0 : Tidak terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

H_a : Terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

2) Menetapkan *level of signifikan* dengan $\alpha = 5\%$ atau 0,05

3) Menentukan kriteria pengujian:

Jika $-t_{hitung} \leq -t_{tabel}$ atau $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ maka H_a diterima.

Jika $-t_{hitung} > -t_{tabel}$ atau $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 ditolak.

4) Menentukan nilai t_{tabel} :

$$df = n - k - 1$$

df = derajat bebas

n = jumlah sampel

k = jumlah variabel

- 5) Membuat simpulan dengan membandingkan t_{hitung} pada t_{tabel} untuk mengetahui tingkat signifikan" (Siregar, 2015.)

