BAB III
METODOLOGI PENELITIAN

A. Tempat dan Waktu Penelitian

1. Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan di SMK Negeri 5 Kota Serang yang beralamatkan Jln. Raya. Taktakan Km. 7 Kel. Cibendung Kec. Taktakan Kota Serang. Penulis memilih tempat ini karena lokasi tersebut dekat dengan tempat tinggal penulis sehingga lokasi mudah terjangkau dan membantu proses penelitian ini. Sebagai lokasi penelitian secara teknis dan akademis dikarenakan sebagai berikut:

a. Alasan Teknis

1) Sepanjang pengetahuan penulis belum ada yang meneliti tentang pengaruh mutu pelayanan administrasi terhadap kepuasan peserta didik

2) Lokasi penelitian yang penulis jadikan objek penelitian sangat mudah dijangkau oleh peneliti, sehingga mempermudah peneliti untuk melakukan penelitian.

3) Penulis mengetahui kondisi sekolah atau lingkungan yang akan diteliti.

b. Alasan Akademis

1) Salah satu syarat untuk menyelesaikan stara satu (S1)

2. Waktu Penelitian

Adapun waktu penyusunan skripsi tentang Pengaruh Mutu Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Peserta didik SMK Negeri 5 Kota Serang dimulai dari bulan Desember 2021 s/d selesai. Dengan berbagai rincian kegiatan yang telah dipaparkan di dalam table 3.1 sebagai berikut:

Tabel 3.1

Jadwal Penelitian

No	Kegiatan	Pelaksanaan						
		Des-2020	Jan-2021	Feb-2021	Maret-2021	April-2021	Mei-2021	Juni-2021
1.	Penyusunan Proposal							
2.	Penyusunan Skripsi							
3.	Penyusunan Hasil Laporan Skripsi							
4.	Sidang Munaqosah							

B. Metode Penelitian

Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu.[1] Dalam penelitian ini, penulis menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan tujuan penelitian untuk mengetahui bagaimana pengaruh mutu pelayanan administrasi tehadap kepuasan peserta didik SMK Negeri 5 Kota Serang. Penelitian ini menggunakan

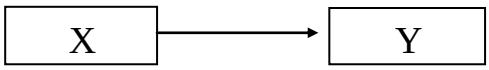
[1] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R & D.* (Bandung : Alfabeta, 2014), 2.

pendekatan kuantitatif sehingga data hasil penelitian adalah data kuantitatif sebagai data utama dan data kualitatif sebagai data penunjang.

Pengumpulan data menggunakan metode survei. "Metode survei adalah penelitian yang dilakukan dengan maksud mengetahui sesuatu secara keseluruhan dari wilayah atau objek penelitian", dengan teknik regresi dan korelasional.[2] "Teknik regresi merupakan analisis statistik yang ingin melihat hubungan dan pengaruh fungsional antara variabel bebas (X) dengan variabel terikat (Y)"[3], teknik regresi digunakan untuk menguji sampai seberapa jauh kontribusi hubungan di antara variabel. Sedangkan "teknik korelasional merupakan analisis hubungan dua variabel atau lebih, yaitu antara variabel bebas dengan variabel terikat".[4]

Rancangan penelitian ini dapat di gambarkan sebagai berikut:

Tabel 3.2
Pengaruh Antar Variabel



X = Variabel Bebas (Mutu Pelayanan Administrasi)

Y = Variabel terikat (Kepuasan Peserta Didik)

---

[2] Toto Satori Nasehudin Dan Nanang Gozali, *Metode Penelitian Kuantitatif,* (Bandung: Cv Pustaka Setia, 2012), 56.

[3]Supardi, *Statistik Penelitian Pendidikan;Perhitungan, Penyajian, Penjelasan, Penafsiran Dan Penarikan Kesimpulan*, 235.

[4]Supardi, *Statistik Penelitian Pendidikan;Perhitungan, Penyajian, Penjelasan, Penafsiran Dan Penarikan Kesimpulan*, 139.

Dari gambar di atas menunjukan bahwa variabel yang mempengaruhi adalah X (Mutu Pelayanan Administrasi) serta variabel yang dipengaruhi Y (Kepuasan Peserta Didik).

C. Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi Penelitian

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk di pelajari dan kemudian di tarik kesimpulannya.[5] Dalam hal ini populasi terlalu banyak atau terlalu besar, dapat dicermati dangan mengklasifikasikan populasi kedalam dua tingkatan:

a. Populasi target

Populasi target adalah semua subyek penelitian yang terdapat di lokasi penelitian.[6] Populasi target dalam penelitian ini adalah seluruh siswa SMK Negeri 5 Kota Serang berjumlah 1450 siswa. Sedangkan populasi terjangkau adalah siswa kelas XI Jurusan Administrasi Perkantoran berjumlah 120 orang.

b. Populasi terjangkau

---

[5] Sugiyono, *Statistik Untuk Penelitian*, (Bandung: Alfabeta,2012), 61.

[6] Darwyan syah, *Metode Penelitian Kualitatif Dan Kuantitatif,* (Jakarta: TT, 2017) , 107.

Populasi terjangkau adalah populasi yang bisa dijangkau atau diteliti oleh peneliti.[7] Dalam penelitian ini populasi yang bisa dijangkau oleh penulis hanya siswa kelas XI jurusan Administrasi Perkantoran berjumlah 120 orang, karena jika seluruh siswa SMK Negeri 5 yang berjumlah 1450 siswa maka jumlahnya terlalu banyak. Maka jumlah jumlah siswa jurusan Administrasi Perkantoran merupakan populasi target. Dan bila kita ingin memperkecil jumlahnya menjadi populasi terjangkau kita ambil siswa kelas XI Administrasi Perkantoran 1 berjumlah 30 orang tersebut sebagai populasi target.

2. Sample Penelitian

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki populasi. 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 ada pada populsi itu.[8] Pendapat lain mengatakan bahwa sampel merupakan sebagian yang diambil dari populasi.[9]

Jadi dapat disimpulkan bahwa sampel merupakan suatu bagian yang terkecil atau mewakili populasi dalam penelitian.

---

[7] Darwyan syah, *Metode Penelitian Kualitatif Dan Kuantitatif,* (Jakarta: TT, 2017), 107.

[8] Sugiono, *Metode Penelitian Kualitatif Dan Kuantitatif R&D,* (Bandung: Alfabeta, 2009)81.

[9] Deddy Barnabas L Dan Oky Dwi Nurhayati, *Analisis Statistik Deskriptif Mengguakan Matlab*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2008), 10.

a. Penetapan Ukuran Sampel

Dalam pengambilan sampel penulis mengambil pendapat Suharsimi Arikunto yang menyatakan bahwa jika jumlah sampelnya besar dapat diambil sebagai sampel dengan 10-25 % atau lebih atau dengan mengukur setidak-tidaknya: (1) kemampuan peneliti dilihat dari waktu, tenaga dan dana, (2) Sempit luasnya wilayah pengamatan setiap obyek, karena menyangkut sedikitnya data, (3) Besar kecilnya resiko yang ditanggung peneliti.[10]

b. Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan teknik: "Simple Random Sampling". Menurut Sugiarto menyatakan: "Metode pengambilan sampel acak sederhana adalah metode yang digunakan untuk memilih sampel dari populasi dengan cara sedemikian rupa sehingga setiap anggota populasi mempunyai peluang yang sama besar untuk diambil sebagai sampel"[11].

Besarnya sampel dari penelitian ini berjumlah 30 peserta didik dari kelas kelas XI Administrasi Perkantoran 1. Penetapan pengambilan sampel sebesar 30 orang dari populasi 1450 seluruh peserta didik mengacu pendapat Suharsimi Arikunto menyatakan bahwa apabila subjeknya kurang dari 100 lebih baik diambil semua sehingga

[10]Suharsimia Arikunto, *Prosedur Penelitian; Suatu Pendekatan Praktis*, 134.
[11] Darwyan Syah, *Metode Penelitian Kualitatif Dan Kuantitatif,* 108.

penelitiannya merupakan penelitian populasi, tetapi jika subjeknya lebih dari 100 maka dapat diambil antara 10%-25% atau lebih.

D. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian yang akan dilakukan ini, agar dapat diperoleh data yang aktual dilapangan, maka penulis menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

1. Angket atau kuisioner

   Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.[12] Angket ini akan diberikan kepada siswa XI Jurusan Administrasi Perkantoran untuk memperoleh informasi mengenai mutu pelayanan administrasi, dengan menggunakan jenis angket tertutup berdasarkan sekala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang.

   Dalam skala likert, pernyataan-pernyataan yang diajukan, baik pernyataan positif ataupun negatif, dinilai oleh subjek dengan sangat baik, baik, cukup baik, kurang baik, tidak baik.[13]

2. Observasi

---

[12]Sugiono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, Dan R&D* (Bandung:Alfabeta, 2011), 199.

[13]Nana Sudjana, *PenelitianHasil Proses BelajarMengajar*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya,2009), 80.

Observasi adalah pencatatan secara sistematik terhadap gejala yang tampak pada objek penelitian.[14] Untuk memperoleh dan mempermudah pengambilan sejumlah data yang berhubungan dengan masalah yang diteliti melalui pendekatan pengamatan langsung ke lokasi SMK Negeri 5 Kota Serang.

3. Dokumentasi

Menurut suharsimi arikunto Metode dokumentasi adalah mencari data yang berupa catatan, transkip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, legger, agenda, dan sebagainya.[15] salah satu metode yang digunakan untuk mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, lengger, agenda dan sebagainya. Dokumentasi diperoleh berupa foto-foto dan data siswa SMK Negeri 5 Kota Serang.

E. Instrumen Penelitian

Untuk memahami permasalahan dalam penelitian ini penulis mengambil dua instrumen variabel penelitian yaitu menggunakan mutu pelayanan administrasi sebagai variabel X, sedangkan yang kedua adalah variabel kepuasan peserta didik sebagai variabel Y. untuk lebih jelasnya kedua variabel tersebut dijelaskan sebagai berikut:

---

[14]DarwyanSyah, *MetodePenelitiianKualitatif Dan Kuantitatif*, (Jakarta: Haja Mandiri,2017), 47.

[15] Suharsimi, Arikunto, Metodologi Penelitian, (Jakarta : Rineka Cipta, 2002), 206.

1. Variabel X (mutu pelayanan administrasi)

a. Definisi Konseptual

Mutu pelayanan administrasi merupakan kinerja dari pegawai administrasi sebagai produksi jasa layanan dalam suatu lembaga pendidikan yang tentunya menjadi harapan para peserta didik dalam memenuhi kebutuhannya.

b. Definisi Operasional

Mutu Pelayanan administrasi dapat dilihat berdasarkan teori tentang mutu pelayanan yang dapat diukur dari lima aspek, yaitu : (1) *Tangible* (berwujud), seperti : fasilitas fisik, penataan ruang kelas, kelengkapan fasilitas pembelajaran, busana penampilan staf, tempat kebersihan lingkungan. (2) *Relibility* (Keandalan), seperti : kedisiplinan para staf, dan keakuratan materi pembelajaran. (3) *Responsiveness* (daya tanggap), seperti : kesediaan sekolah mendengar dan menanggapi keluhan siswa, dan kecepatan menangani masalah, metode pembelajaran, dan pelayanan yang mudah diperoleh. (4) *Assurance* (Jaminan), seperti: staf administrasi benar-benar kompeten dibidangnya, mencakup pengetahuan, kejujuran dan kesopanan. (5) *Empathy* (Kepedulian), seperti memahami kebutuhan peserta didik berupa kemudahan mendapat layanan dan berkomunikasi baik

c. Kisi-kisi Instrumen Variabel X

Kisi-kisi instrumen variabel mutu pelayanan administrasi merupakan penjabaran dari indikator-indikator yang telah ditetapkan dalam defenisi operasional. Adapun kisi-kisi variabel tersebut disusun sebagai berikut:

Tabel 3.3

Kisi-kisi Instrumen Mutu Pelayanan Administrasi[16]

Indikator	Kisi-kisi	Butir Pernyataan	Jumlah
Bukti fisik/berwujud *(Tangible)*	1. Pegawai berpakaian rapi	1	1
	2. Kelengkapan fasilitas	3,4,5,7	4
	3. Kesediaan pegawai	2,6	2
Kehandalan *(Reliability)*	1. Pegawai memberikan informasi dengan jelas	9,13	2
	2. Memberikan pelayanan secara handal, tepat dan tidak berbelit-belit	8, 11,12,	3
	3. Kemudahan peserta didik dalam mendapatkan layanan	10	1
	4. Pelayanan sesuai dengan standard operasional prosedur	14,15	2
Daya tanggap	1. Pegawai administrasi bersikap ramah	16	1
	2. Memberikan informasi dengan jelas	17,18,	2
	3. Pegawai administrasi cepat dan tanggap	19,20	2
Jaminan *(Assurance)*	1. Bertanggungjawab	21,24	2
	2. Terpenuhnya kebutuhan peserta didik	22,23	2
	3. Memberikan kesan positif	25	1

[16] Fandi Tjiptono dan Gregorius Chandra, *Service Quality Satisfaction*, (Yogyakarta: Andi, 2005), 130.

	4. Jaminan legalitas	26	1
Kepedulian *(Emphaty)*	1. Mengutamakan kepentingan peserta didik	27,29	2
	2. Tidak memandang status sosial	28,30	2
Jumlah			30

d. Kalibrasi Instrumen variabel X

Untuk memberikan tanggapan terhadap pernyataan instrumen mutu pelayanan administrasi responden diberikan 5 kategori alternatif tanggapan/jawaban sebagai berikut: SP= Sangat puas, P = Puas, CP = Puas, KP = Kurang Puas, TP = Tidak Puas Untuk pernyataan yang bersifat positif tanggapan/jawaban diberi bobot sebagai berikut: SP= 5, P= 4, CP = 3, KP= 2, TP= 1. Sedangkan untuk pernyataan yang sifatnya negatif diberi bobot atau skor sebagai berikut: SP= 1, P = 2 , CP= 3, KP= 4, dan TP= 5.

4. Variabel Y (Kepuasan Peserta didik)

a. Definisi Konseptual

Kepuasan peserta didik merupakan hasil yang dirasakan oleh konsumen yang mengalami kinerja sebuah lembaga yang sesuai dengan harapannya. Kepuasan pelanggan (siswa, orang tua siswa, guru atau pengguna jasa pendidikan lainnya) dalam pendidikan adalah perbandingan antara harapan yang diinginkan orang tua siswa ketika

mendaftarkan anaknya menjadi siswa pada sekolah tertentu dan apa yang dirasakan setelah mengikuti pendidikan (persepsi).[17]

b. Definisi Operasional

Kepuasan peserta didik yang dimaksud adalah tingkat kepuasan terhadap mutu layanan pendidikan sekolah yang diberikan. Kepuasan peserta didik dapat di ukur dalam prosedur pelayanan, keadilan prosedur pelayanan, keadilan mendapat pelayanan, kenyamanan lingkungan dan keamanan lingkungan.

c. Kisi-Kisi Instrumen Variabel Y

Dalam menentukan materi butir instrumen, peneliti mengacu pada indikator-indikator instrumen seperti yang telah dijelaskan terdahulu indikator didapat dari berbagai teori yang ada, lalu diadakan sintesis lebih lanjut. Di bawah ini disajikan kisi-kisi instrumen kepuasan peserta didik (Y).

Tabel 3.4
Kisi-kisi Instrumen Kepuasan Peserta Didik[18]

Indikator	Kisi-kisi	Butir Pernyataan	Jumlah
Prosedur pelayanan	1. Kesediaan pegawai	1,2,4	3
	2. Prosedur pelayanan	3,6	2
	3. Pegawai SERASI	5,7	2

[17] Davit Wijaya, *Pemasaran Jasa Pendidikan*. (Jakarta: Salemba Empat, 2012), 74

[18] J. Supanto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan : Untuk menaikkan pangsa pasar*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2011), 252-25.

	(Sepadan, rapi, sikap)		
Keadilan mendapat pelayanan	1. Tidak memandang status sosial	8,9	2
	2. Mengutamakan kepentingan peserta didik	10,11,13,15,16	5
	3. Pelayanan sesuai SOP	12,14	2
	4. Informasi	17	1
Kenyamanan lingkungan	1. Fasilitas	18,19,20,23,24 ,25	6
	2. Lingkungan	21,22	2
Keamanan Pelayanan	1. Keamanan	26,27,28,29,20	5
Jumlah			30

d. Kalibrasi Instrumen Variabel Y

Untuk memberikan tanggapan terhadap pernyataan instrumen kepuasan responden diberikan 5 kategori alternatif tanggapan/jawaban sebagai berikut: SP= Sangat Puas, P = Puas, CP = Cukup Puas, KP = Kurang Puas, TP = Tidak Puas Untuk pernyataan yang bersifat positif tanggapan/jawaban diberi bobot sebagai berikut: SP = 5, P = 4, CP= 3, KP= 2, TP = 1. Sedangkan untuk pernyataan yang sifatnya negatif diberi bobot a tau skor sebagai berikut: SP = 1, P = 2 , CP = 3, KP = 4, dan TP= 5.

F. Teknik Analisis Data

Pada teknik analisis data menguraikan tentang pengujian persyaratan analisis dan teknik pengujian hipotesis. Dalam penelitian ini analisis data dilakukan untuk mendeskripsikan data dan pengujian hipotesis.

1. Statistik Deskriptif

Pendeskripsian data menggunakan statitistik deskriptif. Statistik Deskriptif adalah statistik yang hanya berfungsi untuk mengorganisasi, menganalisa serta memberikan pengertian mengenai data (keadaan, gejala, persoalan) dalam bentuk angka agar dapat diberikan gambaran secara teratur, ringkas dan jelas.[19] Statistik deskriptif yang digunakan dalam penelitian ini meliputi:

a. Menghitung tabel frekuensi

1) Menghitung Rentang (r) = data terbesar – data terkecil

2) Menghitung Banyaknya kelas, (k) = 1 + 3,3 log n

3) Panjang kelas (p) $= \frac{r}{k}$

b. Menghitung mean

Dengan rumus sebagai berikut:

$$\mu_{X_1} = \frac{\sum fix1}{\sum fi}$$

[19] Darwyan Syah dan Supardi, *Pengantar Statistik Pendidikan*, (Jakarta: Diadit Media, 2009), 3.

c. Menghitung modus

Dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Mo} = b + p\left(\frac{b1}{b1+b2}\right)$$

d. Menghitung median

Dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Me} = \text{b} + \text{p}\left(\frac{\frac{1}{2}n - F}{f}\right)$$

e. Menghitung varians dan simpangan baku

Dengan rumus sebagai berikut:

$$s^2 = \frac{n\sum x_i^2 - \left(\sum x_i\right)^2}{n(n-1)}$$

f. Histogram

1. Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis menggunakan statistik inferensial.

Statistik inferensial adalah sering juga disebut statistik induktif, merupakan statistik yang berfungsi menyediaka aturan-aturan atau cara yang dapat dipergunakan sebagai alat dalam rangka mencoba menarik suatu kesimpulan yang bersifat umum maupun yang bersifat khusus dari sekumpulan data yang telah diolah. Statistik inferensial juga menyediakan aturan-aturan yang diperlukan dalam menarik suatu kesimpulan (*conclussion)*, penyusunan atau pembuatan ramalan (*prediktion*), dan penarikan (*estimation*).[20]

---

[20]Supardi, *Statistik Penelitian Pendidikan; Perhitungan, Peyajian, Penjelasan, Penafsiran Dan Penarikan Kesimpulan*, 3.

Statistik inferensial digunakan untuk melakukan analisis terhadap hipotesis yanga diajukan. Statistik inferensial yang digunakan adalah persyaratan analisis dengan mengadakan pengujian normalitas. Kemudian dilanjutkan dengan analisis pengujian hipotesis yang meliputi menghitung persamaan regresi sederhana, uji linieritas dan dan signifikanis regresi. Mengitung koefisien korelasi sederhana, yang diikuti dengan uji signifikansi k orelasi dan diakhiri dengan menghitung koefisien determinasi.

G. Pengajuan Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap permasalahan yang sedang dikaji dan memerlukan pembuktian lebih lanjut melalui proses penelitian sampai terbukti kebenarannya.

Berdasarkan anggapan dasar diatas, maka peneliti mengajukan hipotesis sebagai berikut:

1. Hipotesis Alternatif (Ha)

   Ada pengaruh mutu pelayanan administrasi terhadap kepuasan peserta didik SMK Negeri 5 Kota Serang.

2. Hipotesis Nihil (Ho)

   Tidak Ada pengaruh mutu pelayanan administrasi terhadap kepuasan peserta didik SMK Negeri 5 Kota Serang.

H. Hipotesis Statistik

Uji Hipotesis penelitian ini adalah sebagai berikut :

H_0 : $\rho = 0$

H_a : $\rho \neq = 0$

Keterangan:

H_0 = Tidak Terdapat pengaruh antara mutu pelayanan administrasi terhadap kepuasan peserta didik.

H_a = Terdapat pengaruh antara mutu pelayanan administrasi terhadap kepuasan peserta didik .