

BAB III

PROSEDUR PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei dan instrumen penelitian berupa angket untuk pengumpulan data. Metode awal yang digunakan adalah observasi dan wawancara tidak terstruktur untuk mengidentifikasi masalah yang akan diteliti, kemudian dilanjutkan dengan penggunaan instrumen angket untuk mengumpulkan data yang valid selama penelitian. Setelah data penelitian terkumpul, dilakukan analisis statistik dengan menggunakan aplikasi pengolah data *SPSS versi 20 for windows* dan metode perhitungan kepuasan terhadap kualitas pelayanan menggunakan metode *Importance-Performance Analysis (IPA)* untuk mendapatkan hasil akhir yang menjelaskan tingkat kepuasan terhadap kualitas pelayanan Lembaga Kursus dan Pelatihan (LKP) *Simphony Music School* di Kota Tasikmalaya.

3.2 Variabel Penelitian

Abdullah (2015) berpendapat bahwa variabel adalah variasi dalam tiap komponen teori. Penelitian ini menggunakan variabel tunggal, yang menjadi variabel pada penelitian ini adalah kualitas pelayanan Lembaga Kursus dan Pelatihan. Variabel ini dapat diteliti melalui survei terhadap peserta pelatihan untuk mengetahui bagaimana tingkat kualitas pada pelayanan LKP dan bagaimana tingkat kepuasan peserta pelatihan dengan pelayanan yang diberikan oleh LKP.

3.3 Desain Penelitian

Desain penelitian adalah bagian penting dari penelitian yang menunjukkan kerangka kerja untuk mengatasi masalah yang diteliti (Hasibuan et al., 2021, hlm. 42). Desain penelitian yang digunakan pada penelitian ini bersifat deskriptif dengan bentuk pendekatan kuantitatif yaitu suatu metode dalam melakukan penelitian kepada individu atau kelompok manusia, objek, keadaan, ataupun peristiwa yang sedang terjadi.

Metode dalam mengumpulkan data penelitian yakni menggunakan metode survei dengan menggunakan angket. Menurut Abdullah (2015) survei dapat

membantu dalam mencapai tujuan deskriptif, membantu dalam membuat deskripsi, membantu membandingkan kondisi yang ada dengan kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya, dan juga membantu dalam mengambil keputusan tepat saat melakukan evaluasi.

3.4 Populasi dan Sampel

Surahman et al (2016, hlm. 84) mengatakan bahwa populasi merupakan sekumpulan ciri atau sifat yang dimiliki oleh objek yang menjadi fokus penelitian. Populasi dalam penelitian ini merupakan peserta pelatihan aktif pada Lembaga Kursus dan Pelatihan (LKP) *Simphony Music School* Kota Tasikmalaya yakni sebanyak 102 orang. Populasi diketahui memiliki variasi dalam usia, latar belakang pendidikan dan juga jenis kelamin.

Sampel merupakan beberapa dari jumlah keseluruhan populasi yang diambil menjadi subjek penelitian. Dalam pengambilan sampel digunakan teknik *purposive sampling*. Teknik *purposive sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan atau kriteria tertentu yang ditetapkan oleh peneliti. Adapun karakteristik umum sampel yang ditetapkan peneliti adalah usia minimum peserta pelatihan yakni 11 tahun sampai dengan usia dewasa tanpa batasan umur maksimal. Sehingga berdasarkan kriteria tersebut, peneliti memperoleh 56 orang peserta pelatihan yang sesuai kriteria sebagai sampel dalam penelitian.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Abdullah (2015, hlm. 244) mengatakan bahwa data adalah informasi dalam bentuk angka ataupun huruf yang dihasilkan dari proses pengumpulan data. Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

I. Data Primer

Data ini dikumpulkan secara langsung oleh penulis dari sumber utama atau primer. Data primer pada penelitian ini diperoleh melalui cara sebagai berikut:

a) Observasi

Darwin et al (2021, hlm. 161) mengungkapkan bahwa observasi adalah cara untuk mengumpulkan data tentang objek yang diamati secara langsung oleh para peneliti. Observasi dalam penelitian ini digunakan untuk penemuan fenomena

yang terjadi ditempat penelitian serta membantu dalam pencarian informasi tambahan yang mendukung penelitian.

b) Angket

Menurut Wekke (2019, hlm. 74) angket adalah teknik pengumpulan data yang menggunakan pertanyaan tertulis dari peneliti untuk dijawab oleh responden. Angket sebagai instrumen penelitian utama dalam penelitian ditujukan untuk mendapatkan jawaban langsung untuk solusi masalah yang telah terbentuk sebelumnya dari sumber utama (primer) atau sasaran penelitian. Angket diperlukan untuk melihat jawaban langsung peserta pelatihan terhadap segala hal yang berkaitan dengan kualitas pelayanan lembaga yang selama ini diterima. Adapun tiap pilihan jawaban pada angket memiliki bobot yang menyesuaikan dengan ketentuan skala *likert* sebagai berikut:

Tabel 3.1 Skala Likert

Nilai	Kualitas Pelayanan	Harapan
1	Sangat Tidak Baik	Sangat Tidak Berharap
2	Tidak Baik	Tidak Berharap
3	Kurang Baik	Kurang Berharap
4	Baik	Berharap
5	Sangat Baik	Sangat Berharap

Sumber: Aminullah, 2018

c) Dokumentasi

Menurut Wekke (2019, hlm. 51) dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang telah terjadi. Dokumentasi pada penelitian ini berfungsi untuk melengkapi hasil pengamatan. Dokumentasi juga dapat berfungsi sebagai sumber bukti keadaan, kegiatan maupun proses selama penelitian berlangsung.

II. Data Sekunder

Data ini diperoleh peneliti melalui berbagai sumber referensi yang sudah ada seperti studi literatur serta data administratif dari LKP *Simphony Music School*.

3.6 Indikator Penelitian

Sebagaimana dikatakan Sinambela (2014, hlm. 35) dalam penelitian kuantitatif, suatu teori bermanfaat untuk menuntun peneliti dalam menemukan berbagai definisi, konsep, landasan lahirnya hipotesis maupun pertanyaan penelitian, dan penetapan metodologi penelitian. Penelitian harus dilaksanakan dengan menggunakan dasar berbagai teori yang relevan. Hal ini berarti dibutuhkan berbagai teori sehingga dapat menunjukkan berbagai dimensi dan indikator yang dibutuhkan untuk mengukur variabel diinginkan oleh peneliti.

Pada penelitian ini terdapat lima indikator yang berlandaskan pada teori kualitas pelayanan (*service quality*) yaitu:

- i. Bukti fisik (*tangibles*), dengan sub-indikator sarana dan prasarana LKP serta tampilan LKP, tampilan instruktur dan tenaga kependidikan
- ii. Keandalan (*reability*), dengan sub-indikator kemudahan dalam proses registrasi, administrasi, konsultasi *online* dan kemudahan penjadwalan kelas serta kemampuan instruktur dalam menciptakan pembelajaran yang menarik
- iii. Daya tanggap (*responsiveness*), dengan sub-indikator kecepatan LKP dalam menjawab segala kebutuhan belajar dari peserta pelatihan dan kejelasan dalam penyampaian informasi
- iv. Jaminan (*assurance*), dengan sub-indikator jaminan ketercapaian pembelajaran dan legalitas pelayanan serta kemampuan LKP dalam memberikan jaminan keamanan dan kenyamanan belajar
- v. Kepedulian (*empathy*), dengan sub-indikator sikap pelayanan yang ramah, santun dan tidak diskriminatif serta kemampuan dalam melakukan pendekatan personal.

3.7 Instrumen Penelitian

Sugiyono (dalam Kurniawan, 2021, hlm. 1) mengemukakan instrumen adalah alat yang dipergunakan untuk mengumpulkan informasi mengenai fenomena atau kejadian sosial yang ingin diteliti. Supriyadi (2020, hlm. 2) juga mengatakan bahwa instrumen berfungsi untuk memperoleh data melalui proses deskripsi, pernyataan atau pengujian hipotesis. Adapun jenis instrumen utama dalam penelitian ini adalah angket. Dengan kisi-kisi instrumen sebagai berikut:

Tabel 3.2 Kisi-Kisi Instrumen Penelitian

Variabel	Indikator	Sub-indikator	Kisi-kisi	No. Item
Kualitas pelayanan Lembaga Kursus dan Pelatihan (LKP)	Kualitas pelayanan	Bukti Fisik (<i>tangibles</i>)	1. Sarana dan prasarana LKP 2. Tampilan LKP, instruktur dan tenaga kependidikan LKP	1,2,3,4,5,6
		Kehandalan (<i>reliability</i>)	1. Kemudahan dalam proses registrasi, administrasi, konsultasi <i>online</i> dan penjadwalan kelas 2. Kemampuan instruktur dalam menciptakan pembelajaran yang menarik	7,8,9,10,11,12
		Daya tanggap (<i>responsiveness</i>)	1. Kecepatan LKP dalam menjawab segala kebutuhan, belajar dari peserta pelatihan. 2. Kejelasan informasi dari LKP	13,14,15,16,17,18
		Jaminan (<i>assurance</i>)	1. Jaminan ketercapaian pembelajaran dan legalitas pelayanan 2. Kemampuan LKP dalam memberikan	19,20,21,22,23,24

Variabel	Indikator	Sub-indikator	Kisi-kisi	No. Item
			jaminan keamanan dan kenyamanan belajar	
		Empati (<i>empathy</i>)	1. Sikap pelayanan dengan sikap ramah, santun dan tidak diskriminatif 2. Kemampuan dalam melakukan pendekatan personal	25,26,27, 28, 29,30

Sumber: Peneliti, 2023

3.8 Teknik Analisis Data

Priyono (2016, hlm. 135) berpendapat bahwa analisis adalah suatu proses yang melibatkan pengolahan, penyajian, dan penafsiran data yang sebelumnya diperoleh sehingga data tersebut memiliki arti dan dapat dimengerti oleh orang lain. Analisis data merupakan salah satu hal yang penting dalam penelitian karena dengan melakukan analisis data dapat diperoleh hasil, pembuktian terhadap rumusan masalah atau pertanyaan penelitian dan pembuatan kesimpulan pada penelitian. Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini antara lain sebagai berikut:

a) Uji Validitas

Darwin et al (2021, hlm. 143) mengatakan bahwa uji validitas memiliki makna dapat mengukur apa yang akan diukur. Pengujian validitas bermanfaat untuk menentukan apakah ada pertanyaan atau pernyataan dalam angket yang harus dihapus atau diganti karena dianggap tidak relevan. Uji validitas pada penelitian ini menggunakan rumus korelasi *pearson product moment* yakni sebagai berikut:

$$R_{xy} = \frac{n \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{(n \sum X^2 - (\sum X)^2)(n \sum Y^2 - (\sum Y)^2)}$$

Keterangan :

R_{xy} = koefisien korelasi

n = jumlah subyek

X = skor item

Y = skor total

$\sum X$ = jumlah skor item

$\sum Y$ = jumlah skor total

$\sum X^2$ = jumlah kuadrat skor item

$\sum Y^2$ = jumlah kuadrat skor total

b) Uji Reliabilitas

Budi (dalam Sulistyowati, 2018, hlm. 118) mengatakan bahwa uji reliabilitas adalah uji untuk mengetahui konsistensi atau keteraturan hasil pengukuran suatu instrumen apabila bukti tersebut digunakan lagi sebagai alat ukur suatu objek atau responden. Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur kehandalan dari hasil pengukuran angket. Pada penelitian ini digunakan uji reliabilitas dengan formula *Alpha Cronbach*. Ketentuan angket dianggap reliabel jika nilai koefisien *Alpha Cronbach* sama dengan 0,60 atau lebih besar dari 0,60. Rumus untuk uji ini adalah:

$$r = \left[\frac{k}{k-1} \right] \cdot \left[1 - \frac{\sum a_b^2}{a_t^2} \right]$$

Keterangan :

r = reliabilitas instrumen

k = banyak butir pertanyaan

a_t^2 = varian total

$\sum a_b^2$ = jumlah varian butir

c) Analisis Statistik Deskriptif

Sugiyono (dalam Sinambela, 2014, hlm. 189) mengatakan bahwa analisis data statistik deskriptif merupakan statistik dalam menganalisis data menggunakan deskripsi maupun penggambaran data sesuai dengan kenyataan tanpa adanya intensi membuat kesimpulan umum. Menurut Abdullah (2015, hlm. 280) analisis deksriptif dalam penelitian kuantitatif merupakan suatu metode analisis yang bermaksud untuk mendeskripsikan suatu kondisi, keadaan maupun secara apa

adanya tanpa bermaksud untuk melihat pengaruh atau hubungan yang ada. Analisis secara deskriptif dapat dilakukan dengan menggunakan perangkat lunak SPSS versi 20 *for windows* untuk mengolah data yang diinginkan kemudian dibuatkan interpretasinya secara deskriptif, diagram maupun tabel.

3.9 Langkah-langkah Penelitian

Dalam langkah-langkah berpikir ilmiah terdapat sejumlah langkah essensial yang harus dikuasai peneliti (Abdullah, 2015, hlm. 15). Penelitian ini memiliki tahapan sebagai berikut:

i. Tahapan Awal

Dalam tahapan awal dalam penelitian dilakukan studi pendahuluan dengan membaca berbagai jenis literatur terkait topik yang ingin diteliti, melakukan observasi terhadap fenomena untuk menentukan permasalahan yang ingin diteliti. Setelah rumusan permasalahan ditentukan kemudian dilanjutkan dengan pembuatan judul sesuai dengan hasil studi pendahuluan dan observasi. Selanjutnya dilakukan pengajuan judul kepada kedua dosen pembimbing. Setelah judul diterima maka dilanjutkan dengan menuliskan proposal penelitian dan bimbingan. Pada sesi bimbingan akan terdapat banyak arahan mengenai berbagai hal yang akan mendukung proses penelitian. Saat proposal penelitian sudah selesai maka akan dilanjut dengan seminar proposal.

ii. Tahap pelaksanaan

Memasuki tahap pelaksanaan, penulis melakukan penelitian untuk membuktikan hipotesis yang telah dibentuk sebelumnya. Peneliti mulai menyebarkan instrumen penelitian yang telah diuji validitas dan reabilitas kepada sasaran penelitian untuk mendapatkan data. Pada tahap ini peneliti dibantu dan didampingi oleh kedua pembimbing untuk meminimalisir adanya kesalahan ataupun kekeliruan dalam pengumpulan data. Data yang telah terkumpul harus dianalisis untuk mendapatkan hasil. Apabila proses analisis data telah selesai maka akan dilanjutkan dengan sidang komprehensif untuk memperlihatkan hasil yang diperoleh dari penelitian.

iii. Tahap akhir

Pada tahap ini peneliti sudah melalui sidang proposal dan komprehensif dan dilanjutkan dengan sidang skripsi yang akan diuji Kembali oleh para ahli dari bidang penelitian.

3.10 Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian dilaksanakan pada LKP Symphony Music School yang berlokasi pada jalan K.H.Z Mustofa, Ruko Permata Regency no. 33 Kahuripan, Tawang, Tasikmalaya. Penelitian akan berlangsung sesuai dengan pembagian waktu berikut:

Tabel 3.3 Waktu Penelitian

No	Kegiatan	2023						
		Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Juni	Juli
1	Pengajuan Judul							
2	Observasi Tempat Penelitian							
3	Penyusunan Proposal							
4	Sidang Proposal							
5	Revisi Proposal							
6	Penyusunan Instrumen Penelitian							
7	Uji validitas dan Reliabilitas							
8	Penyebaran Instrumen							
9	Penyusunan Laporan Penelitian							
10	Sidang Skripsi							