

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis Penelitian**

Adapun jenis penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif, yang dimaksud “penelitian kuantitatif yaitu suatu penemuan pengetahuan yang menggunakan data berupa angka sebagai alat menemukan keterangan mengenai apa yang kita ketahui”.<sup>1</sup> Dari definisi diatas dapat diketahui bahwa penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan pendidikan terhadap kepuasan orang tua siswadi PAUD Islam Insan Unggul martandu melalui angka-angka yang diambil dari sumber yang terpercaya.

#### **B. Tempat dan Waktu**

##### **1. Tempat Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di PAUD Islam Insan Unggul Martandu yang bertepatan di Kec. Kambu, Andounohu Kota Kendari, dengan alasan penulis yang secara sengaja melakukan wawancara atau studi awal dilokasi penelitian menemukan data-data yang menjadi masalah yang ingin dipecahkan. Dalam hal ini wawancara yang dilakukan oleh penulis dengan kepala sekolah dan para orang tua siswa PAUD Islam Insan Unggul Martandu Kec. Kambu Kota Kendari mendapatkan informasi yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pendidikan memiliki pengaruh terhadap kepuasan orang tua siswa.

---

<sup>1</sup> Andi Hakim Nasoetion, *Panduan erpikir Penulisan Secara Ilmiah bagi Remaja*, (Jakarta: PT Grasindo, 2002), h. 1.

## 2. Waktu Penelitian

Penelitian ini telah dilaksanakan pada tanggal 27 maret 2018 sampai pada tanggal 29 mei 2018.

## C. Variabel Penelitian

Variabel merupakan gejala yang menunjukkan variasi baik dalam jenis maupun tingkatannya.<sup>2</sup> Adapun variable dalam penelitian ini adalah variable X dan Y dengan gambaran sebagai berikut :

$$X \rightarrow Y$$

Keterangan

X = Kualitas pelayanan pendidikan

Y = Kepuasan orang tua siswa

Berdasarkan gambaran diatas, maka anak panah menunjukkan pengaruh antara variable X terhadapn variable Y. jadi dalam penelitian dapat ditentukan bahwa ada pengaruh kualitas pelayanan pendidikan terhadap kepuasan orang tua siswa di PAUD Islam Insan Unggul.

## D. Populasi dan Sampel

### 1. Populasi

Menurut S. Margono “populasi adalah seluruh data yang menjadi perhatian kita dalam suatu ruang lingkup dan waktu yang kita tentukan”.<sup>3</sup>

Sedangkan menurut M Bungin.

---

<sup>2</sup> Hadi Sutrisno, *Motodologi Research*, (Yogyakarta: UGM, 1983), h.224.

Populasi penelitian merupakan keseluruhan dari objek penelitian yang dapat berupa manusia, hewan, tumbuh-tumbuhan, udara, gejala, nilai, peristiwa, sikap hidup dan sebagainya sehingga obyek-obyek ini dapat menjadi sumber data penelitian.<sup>4</sup>

Selaras dengan yang dikemukakan oleh Soewarno bahwa:

Populasi atau universe adalah jumlah keseluruhan dari satuan-satuan atau individu-individu yang karakteristiknya hendak diduga. Satuan-satuan atau individu-individu yang karakteristiknya hendak diduga. Satuan-satuan ini disebut unit analisis mungkin merupakan orang, rumah tangga, tanah pertanian, perusahaan dan lain-lain bentuk yang biasa dipakai dalam kegiatan survey. Mungkin juga merupakan sejumlah kartu piutang dari langganan, sejumlah ternak atau hasil produksi mesin untuk berbagai jenis bentuk analisis. Unit juga sering disebut elemen dari populasi.<sup>5</sup>

Jadi populasi adalah kumpulan objek yang akan diteliti dengan kualitas dan ciri-ciri yang telah ditetapkan. Adapun dalam populasi dalam penelitian ini adalah seluruh orang tua siswa-siswi PAUD Islam Insan Unggul Martandu.

## 2. Sampel

Sampel dalam penelitian ini diambil dari sebagian jumlah populasi atau jumlah orang tua siswa yang memiliki anak di PAUD Islam Insan Unggul Martandu. Adapun sampel menurut Suharsimi Arikunto mengatakan bahwa: “apabila subyek kurang dari 100 maka dapat diambil

---

<sup>3</sup> Margono S., *Penelitian Pendidikan*, (Jakarta: Rhineka Cipta, 2004), h.118.

<sup>4</sup> M.burhan bungi, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: Kencana, 2006), h. 99.

<sup>5</sup> Soewarno Bambang, *Metode Kuantitatif Dalam Penelitian Ilmu Sosial Dan Pendidikan*, (Bandung: IKIP, 1987), h. 45.

semua, akan tetapi jika subyeknya diatas 100 maka dapat diambil antara 10%-15% atau 20%-25% atau lebih".<sup>6</sup>

Pada tahap ini peneliti memfokuskan sampel pada keseluruhan orang tua siswa dan orang tua siswa yang telah mendapatkan pelayanan di PAUD Islam Insan Unggul adalah 113. Rumus yang dapat digunakan untuk menentukan sampel, yaitu rumus slovin.<sup>7</sup>

$$n = \frac{N}{N(e)^2+1}$$

Keterangan :

n : Jumlah sampel

N : Jumlah Populasi

E : error (kesalahan yang diterima) yang diinginkan (persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan penarikan sampel)

$$n = \frac{N}{N(e)^2+1}$$

$$n = \frac{113}{113(0.1)^2+1} = \frac{113}{113(0.01)+1} = \frac{113}{2.13} = 53,05/53$$

Atas dasar ini maka penulis menarik 53,05 yang dibulatkan menjadi 53 sampel dari 113 sampel yang ada.

---

<sup>6</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian "Suatu Pendekatan Praktek"*, (Jakarta: Cet Ix Renika Cipta, 1993), h. 107.

<sup>7</sup> A. Muri Yusuf, *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitaatif, dan Penelitian Gabungan*, (Jakarta: Kencana, 2014), h. 170.

## E. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. *Questioner* (angket) adalah metode utama yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teknik pengumpulan data dengan menggunakan daftar pertanyaan tertulis dan terstruktur yang diajukan kepada responden yang berjumlah 53 orang responden yang dipilih sebagai sampel, untuk mendapatkan jawaban secara objektif.
- b. Dokumentasi, adalah metode yang digunakan dengan cara mencatat dan menelaah data atau dokumen yang ada berupa jumlah guru, jumlah siswa serta sejarah singkat sekolah dalam hal ini profil sekolah.

## F. Teknik Analisis Data

### 1. Analisis Statistik Deskriptif

Teknik atau metode pengumpulan data telah selesai, maka selanjutnya dilakukan proses analisis data, agar data dapat disajikan dan digeneralisasikan dengan benar. Maka data digeneralisasikan dalam bentuk persentase, dengan menggunakan rumus:

$$p = \frac{f}{N} \times 100\%$$

keterangan:

P : Presentase  
 F : Frekuensi  
 N : Jumlah Responden<sup>8</sup>

---

<sup>8</sup> Anas Sujidono, *Pengantar Statistika Pendidikan*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2004), h. 43

## 2. Analisa Statistik Inferensial

Analisis inferensial adalah analisis yang digunakan untuk mengukur kekuatan hubungan atau pengaruh antara variabel X terhadap Y. Untuk mendapatkan hasil tersebut maka analisis inferensial melalui beberapa tahapan sebagai berikut yaitu :

### a. Regresi Linear Sederhana

Setelah data diperoleh, maka langkah selanjutnya adalah mengumpulkan data dan mengelolanya. Setelah itu langkah selanjutnya yaitu menganalisis data. Adapun untuk mengetahui persamaan regresi linear dari setiap variabel digunakan analisis *regresi linear* sederhana yaitu :

$$Y = a + bx^4$$

Dimana :

Y : Variabel terkait

X : Variabel bebas

a : Nilai konstan

b : Koefisien arah regresi

Nilai b dihitung dengan rumus :

$$b = \frac{n\sum XY - \sum X \cdot \sum Y}{n\sum x^2 - (\sum x)^2}$$

Nilai a dihitung dengan rumus :

$$a = \frac{(\sum Y) - b \cdot \sum X}{N}$$

b. *Product moment person*

Kemudian untuk mengetahui korelasi yang positif yang pengaruh kualitas pelayanan pendidikan terhadap kepuasan orang tua siswa di PAUD Islam Insan Unggul Martandu, maka penulis menggunakan rumus *product moment* yaitu:

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

Keterangan :

$r_{XY}$  = Koefisien Korelasi antara variabel X dengan variabel Y

N = Jumlah responden

$\sum X$  = Jumlah skor item variabel X

$\sum Y$  = Jumlah skor item variabel Y

$\sum XY$  = Jumlah skor dalam sebaran X dan Y

$\sum X^2$  = Jumlah kuadrat dari jumlah skor dalam sebaran X

$\sum Y^2$  = Jumlah skor kuadrat dari jumlah skor dalam sebaran Y<sup>9</sup>

c. *Koefisien Diterminasi (KD)*

*Koefisien diterminasi* digunakan untuk mengetahui besarnya sumbangsih variabel kualitas pelayanan pendidikan terhadap kepuasan orang tua siswa di PAUD Islam Insan Unggul. *Koefisien diterminasi* dapat dihitung dengan rumus ( $r^2 \times 100\%$ ).

d. Uji F

Untuk mengetahui keberartian regresi yang terjadi antara variabel kualitas pelayanan pendidikan terhadap kepuasan orang tua siswa di

---

<sup>9</sup> Anas sudjiono, *Op. Cit.*, h. 1996.

PAUD Islam Insan Unggul Martandu dan sekaligus untuk menguji hipotesis, peneliti menggunakan rumus Uji F (uji keberartian regresi) yaitu dengan langkah-langkah perhitungan rumus sebagai berikut :

1) Menentukan rumus hipotesis  $H_0$  dan  $H_1$

$H_0 : \rho = 0$  : Tidak ada pengaruh kualitas pelayanan pendidikan terhadap kepuasan orang tua siswa di PAUD Islam Insan Unggul Martandu.

$H_1 : \rho \neq 0$  : Ada pengaruh kualitas pelayanan pendidikan terhadap kepuasan orang tua siswa di PAUD Islam Insan Unggul Martandu.

2) Melakukan uji F, dengan langkah-langkah sebagai berikut :

a) Menghitung jumlah kuadrat regresi ( $JK_{reg(a)}$ ).

$$JK_{reg(a)} = \frac{(\sum y)^2}{n}$$

b) Menghitung jumlah regresi b/a ( $JK_{reg(b/a)}$ )

$$JK_{reg(b/a)} = b \cdot \left[ \sum XY - \frac{\sum X \cdot \sum Y}{n} \right]$$

c) Menghitung jumlah kuadrat residu ( $JK_{res}$ )

$$(JK_{res}) = \sum Y^2 - JK_{reg(a)} - JK_{reg\left(\frac{b}{a}\right)}$$

d) Menghitung rata-rata jumlah kuadrat regresi a ( $RJK_{reg(a)}$ )

$$RJK_{reg(a)} = JK_{reg(a)}$$

e) Menghitung rata-rata jumlah kuadrat regresi b/a ( $RJK_{reg(b/a)}$ )

$$RJK_{reg\left(\frac{b}{a}\right)} = JK_{reg(b/a)}$$

f) Menghitung rata-rata jumlah kuadrat residu ( $RJK_{res}$ )

$$RJK_{res} = \frac{JK_{res}}{n-2}$$

g) Menghitung F, dengan rumus :

$$F = \frac{RJK_{reg\left(\frac{b}{a}\right)}}{RJK_{res}}$$

h) Menentukan nilai F tabel melalui pencarian nilai kritis ( $\alpha$ ) yaitu  $db_{reg(b/a)} = 1$  dan  $db_{res} = n - 2$

Uji hipotesis ketentuan sebagai berikut :



- a.  $H_1$  diterima dan  $H_0$  ditolak jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$
- b.  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$ <sup>10</sup>

e. Uji Hipotesis dan Uji Signifikan

1) Uji hipotesis dapat dilakukan dengan kaedah sebagai berikut :

- a) Jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima
- b) Jika  $r_{hitung} < r_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak.

Keterangan :

$H_0$  : Tidak ada pengaruh kualitas pelayanan pendidikan terhadap kepuasan orang tua siswa di PAUD Islam Insan Unggul.

$H_1$  : Terdapat pengaruh ualitas pelayanan pendidikan terhadap kepuasan orang tua siswa di PAUD Islam Insan Unggul.

2) Uji Signifikansi dapat dilakukan dengan kaedah sebagai berikut :

- a) Jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima.
- b) Jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak

**G. Kisi-Kisi Instrumen Penelitian**

**Tabel 3.1 Kisi-Kisi Instrument Penelitian**

Variabel Penelitian	Sub Variabel	Indikator	Jml Item
Kualitas pelayanan (X)	1. Keandalan	1. Guru masuk tepat waktu 2. Guru memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi dalam belaja	4

<sup>10</sup> Sambas Ali Humidin dan Haman Abdur Rahman, *Analisis Regresi dan Jalur Dalam Penelitian*, (Bandung: bandung Pustaka, 2005), h. 186.

	2. Daya tanggap	1. Sekolah memberikan informasi sesuai kebutuhan pelanggan 2. Sekolah selalu memberitakan kegiatan sekolah	4
	3. Jaminan	1. Kedisiplinan tenaga pendidik 2. Guru memiliki kemampuan untuk mengajar	5
	4. Kemudahan akses	1. Komunikasi yang baik antara sekolah dan orang tua siswa 2. Menjamin kenyamanan dalam bertransaksi	4
	5. Penampilan Fisik	1. Keadaan gedung sekolah 2. Ketersediaan tempat parkir 3. Kebersihan Lingkungan sekolah	3
<b>Kepuasan Orang Tua Siswa (Y)</b>	1. Kualitas Produk	1. Kurun waktu belajar lebih lama dibandingkan dengan sekolah lain 2. Siswa mampu menghafal jus 30	5
	2. Kualitas Pelayanan	1. Kelengkapan alat bermain dan belajar 2. Kesesuaian fasilitas bermain dengan keinginan anak	5
	3. Emosional	1. Semua tenaga pendidik dan staf berkomunikasi dengan baik 2. Perilaku guru dalam berinteraksi	5
	4. Harga	1. Kualitas harga yang sesuai dengan kualitas jasa 2. harga yang diberikan oleh sekolah kepada pelanggan	2
	5. Biaya	1. Orang tua siswa sangat puas dengan layanan terhadap anaknya 2. biaya operasional	3

