

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian yang menggunakan pendekatan kuantitatif. Pendekatan kuantitatif digunakan untuk mencari permasalahan tentang pengaruh pelayanan administrasi akademik terhadap kepuasan mahasiswa di Fakultas (FEBI) Institut Agama Islam Negeri (IAIN)Kendari.

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

1.2.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kendari. Adapun alasan sehingga penelitian ini dilaksanakan di Fakultas (FEBI) Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kendari adalah peneliti ingin mengetahui pengaruh pelayanan administrasi akademik terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kendari.

2.2.1 Waktu Penelitian

Waktu penelitian ini akan dilaksanakan terhitung sejak pengambilan data sampai pada proses penyusunan skripsi selama kurang lebih 3 bulan, terhitung sejak penyusunan profosal penelitian ini.

3.3 Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas subjek/objek, yang mempunyai karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemu dian ditarik kesimpulannya, sedang sampel adalah bagain dari jumlah

karakteristik yang Dimiliki oleh populasi tersebut. (Sugiono. 2012.H.81) Dengan demikian populasi dalam penelitian ini adala mahasiswa Fakultas (FEBI) Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kendari. Keadaan populasi penelitian ini dapat dilihat pada table berikut:

Tabel 3.1. Keadaan Populasi Penelitian

No.	Angkatan	Prodi	Semester	Jumlah Populasi
1.	2017	ES	VI	122
		PBS	VI	124
2.	2018	ES	IV	109
		PBS	IV	110
3	2019	ES	II	159
		PBS	II	120
Total				744

Dalam penelitian ini penulis mempersempit populasi yaitu jumlah populasi seluruh mahasiswa FEBI IAIN Kendari dari angkatan 2017 sampai angkatan 2019 dengan menghitung ukuran sampel yang dilakukan dengan menggunakan rumus Slovin. Menurut Sugiyono Adapun penelitian ini menggunakan rumus Slovin karena dalam penarikan sampel, jumlahnya harus *representative* agar hasil penelitian dapat digeneralisasikan dan perhitungannya pun tidak memerlukan table jumlah sampel, namun dapat dilakukan dengan rumus dan perhitungan sederhana. (Sugiono. 2012.H. 87).

Rumus Slovin untuk menentukan sampel adalah sebagai berikut :

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

Keterangan :

n = Ukuran sampel/jumlah responden

N = ukuran populasi

e = Presentase kelonggaran ketelitian kesalahan pengambilan sampel yang masih bisa ditolerir.

Setelah diketahui rumus yang akan digunakan dalam penentuan sampel maka peneliti dengan mengambil batas toleransi 20% maka tingkat akuransi 80%. Semakin kecil batas toleransi semakin besar jumlah sampel yang dibutuhkan, sebaliknya semakin besar batas toleransi semakin kecil jumlah sampel yang dibutuhkan.

Diketahui :

N = 744

E = kelonggaran ketidak telitian karena kesalahan pengambilan sampel yang dapat ditoleransi. Konstanta (0,1 atau 10%)

N =?

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

$$n = \frac{744}{1 + 744(0.1)^2}$$

$$n = \frac{744}{7,45} \rightarrow 99,865 \text{ Dibulatkan } 100$$

Setelah diketahui besar sampel maka dapat ditentukan berapa besar dari tiap-tiap variabel setiap prodi yang dibutuhkan.

$$n = \frac{122}{744} \times 100 =$$

Table 3.2 hasil jumlah populasi penelitian

No .	Angkatan	Prodi	Jumlah Populasi	Jumlah Sampel	dibulatkan
1.	2017	ES	122	16.39784	16
		PBS	124	16.66666	17
2.	2018	ES	109	14.65053	15
		PBS	110	14.78494	15
3	2019	ES	159	21.37096	21
		PBS	120	16.12903	16
Total			744	100	100

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data melalui koesioner/angket. Koesioner merupakan tehnik pengumpulan data yang dilakukan dengancara memberi seperangkat pertanyaan tertulis untuk dijawabnya. (Sugiono. 2012.h. 199). Koesioner/angket akan terdiriatas dua macam pertanyaan:

- 1.4.1 Observasi, yaitu mengadakan pengamatan secara langsung terhadap kondisi yang akan diteliti. Dalam penelitian ini, akan mengamati lebih dalam tentang system pelayanan di administrasi bagian Akademik Tata Usaha (TU) Fakultas (FEBI) Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kendari.
- 2.4.1 Angket dengan pertanyaan tertutup, yaitu angket yang digunakan untuk mendapatkan data tentang kualitas pelayanan Fakultas dan kepuasan mahasiswa angket ini akan dinilai dengan 5 poin skalaliker.

3.4.1 Dokumentasi adalah “metode mencari data mengenai variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, notulen, rapat, agenda”. (Suharsimi Arikunto. h. 231). Penggunaan metode dokumentasi dalam penelitian ini yaitu dengan mengumpulkan data dan mengadakan pencatatan terhadap data untuk memperoleh data sekunder yang meliputi sarana dan prasarana, jumlah dosen, jumlah mahasiswa, serta dokumen perangkat pelayanan dan hal-hal lain yang dibutuhkan dalam penelitian ini.

3.5 Instrumen Penelitian

Penelitian ini menggunakan instrument angket yakni:

1.5.1 Instrument angket

Table 3.3 Instrument angket menggunakan 5 poin skalaliker yaitu:

Kategori	Kode	Bobotnilai
SangatPuas	SP	5
Puas	P	4
CukupPuas	CP	3
KurangPuas	KP	2
TidakPuas	TP	1

Adapun instrumennya berisi dua kolom yaitu kolom A, dan B. Sebagai mana yang terlampir pada lampiran skripsi ini.

- a. Kolom A berisi tentang item-item pelayanan administrasi akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kendari
- b. Kolom B berisi tentang persepsi kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan administrasi akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kendari.

3.6 Kisi-Kisi Instrumen

1.6.1 Instrumen Pelayan

KOLOM A	KOLOM B				
PERTANYAAN	TP	KP	CP	P	SP
	1	2	3	4	5
	KEPERCAAN ATAU KEHANDALAN(RELIABILITY)				
1. Pegawai memberikan kemudahan pelayanan terhadap mahasiswa					
2. Mahasiswa dapat menemui langsung pegawai yang bertugas pada bagian administrasi akademik					
DAYA TANGGAP(RESPONSIVENESS)					
3. Pegawai menyelesaikan pekerjaan dengan cepat					
KEYAKINAN(ASSURANCE)					
4. Pegawai memenuhi layanan administrasi akademik yang dibutuhkan mahasiswa					
5. Pegawai berada ditempat kerjanya pada jam kantor					
6. Pegawai bertanggung jawab dan memberikan jaminan layanan ulang jika belum sesuai dengan harapan mahasiswa					
7. Pegawai menyelesaikan administrasi dengan cepat					
8. Pegawai memperhatikan dengan seksama kebutuhan layanan akademik mahasiswa					
EMPATI(EMPATY)					
9. Pegawai peduli terhadap masalah administrasi akademik mahasiswa					
10. Pegawai memberikan respon positif terhadap keluhan mahasiswa dalam pelayanan administrasi akademik					
11. Pegawai memberikan penjelasan yang mudah dimengerti oleh mahasiswa					
12. Pegawai memenuhi janji penyelesaian layanan administrasi akademik mahasiswa					

13. Pegawai berlaku adil kepada seluruh mahasiswa					
14. Pegawai berusaha mempermudah prosedur pelayanan administrasi akademik mahasiswa					
BERWUJUD(TANGIBLES)					
15. Pegawai senantiasa berpakaian rapi					
16. Pegawai menyediakan vorm layanan administrasi akademi					
17. Pegawai mudah ditemui					
18. Pegawai administrasi dapat dihubungi oleh mahasiswa melalui telepon					
19. Pegawai administrasi dapat dihubungi oleh mahasiswa melalui pesan singkatp					
20. Ketersediaan sistem pelayanan penawaran matakuliah					
21. Ketersediaan sistem pelayanan registrasi mahasiswa					
22. Ketersediaan sistem pelayanan pembuatan kartu mahasiswa					
23. Ketersediaan sistem pelayanan pembuatan buku kontrol ikut seminar mahasiswa					
24. Ketersediaan sistem pelayanan surat izin observasi mahasiswa					
25. Ketersediaan sistem pelayanan surat cuti mahasiswa					

2.6.1 Instrumen Kepuasan

NO	Pertayaaan	KOLM B				
		TP	KP	CP	P	SP
		1	2	3	4	5
Tangibles (Berwujud)						
1	Ruang kuliah tertata dengan rapi dan bersih					
2	Sarana pembelajaran yang tersedia diruang kuliah					
3	Ruang kuliah sejuk dan nyaman					
4	Pengawai mudah ditemui oleh					

	mahasiswa					
5	Pegawai ramah dalam melayani mahasiswa					
6	Pegawai berpenampilan rapi saat melayani mahasiswa					
Responsiveness (DayaTanggap)						
7	Pegawai memberikan arahan yang baik kepada mahasiswa					
8	Pegawai membantu mahasiswa ketika mengalami masalah di bagain akademik					
9	Pegawai selalumenyambutmahasiswa dengan senyuman					
Reliability(Kepercayaan dan Kehandalan)						
10	Pelayanan yang diberikan kepada saya selalu terselesaikan dengan cepat					
11	Pegawai selalu bersifat adil dalam melayani sesuai urutan					
12	Jika ditanya tentang informasi yang kurang jelas pegawai bersedia menjelaskan informasinya					
13	Pegawai datang tepat waktu					
14	Pegawai tepat waktu dalam memberika janji kepada mahasiswa					
15	Jadwal kuliah yang tersusun dengan baik					
16	Kejelasan materi perkuliahan yang diberikan dosen					
17	Kemampuan staf akademik untuk melayani administrasi kemahasiswaan					
Emphaty(Empati)						
18	Kepedulian pegawai dalam memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa					
19	Ketika saya mengalami kesulitan dalam bidang akademik dan matakuliah pegawai selalu memberikan arahan yang baik					
20	Pegawai selalu memonitor mahasiswa yang mengalami permasalahan mengenai administrasi kemahasiswaan					

21	Keterbukaan pegawai terhadap informasi-imformasi mengenai kemahasiswaan					
Assurance (keyakinan)						
22	Setiap layanan yang diperlukan selalu terpenuhi					
23	Pelayanan pegawai sangat baik dan cepat					
24	Pegawai selalu memberikan pelayanan sesuai keinginan mahasiswa					
25	Pegawai tidak pernah mengulur waktu saat melayani mahasiswa					

3.1 Validitas Dan Reliabilitas Instrumen

Agar bisa didapatkan hasil data yang akurat dibutuhkan alat pengumpul data yang dapat dipertanggung jawabkan dengan cara meguji coba kisi-kisi instrumen yang diolah sebagai berikut.

1.7.1 Uji validitas instrument

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan atau kesalahan suatu instrument. (Sugiyono. 2011 h. 173).

Sebuah instrument bisa dikatan valid apabila dapat mengukur apa yang hendak diukur dengan tepat. Tinggi rendahnya validitas instrument menunjukkan sejauh mana data yang terkumpul tidak menyimpang dari gambar tentang validitas yang dimaksud. Peneli menggunakan validitas internal dengan menggunakan analisis butir untuk menguji validitas setiap butir maka skor-skor yang ada dalam butir yang dimaksud dikorelasikan dengan skor total. Skor butir dipandang sebagai nilai X dan skor total dipandang nilai Y. selanjutnya hasil uji coba dimasukkan kedalam rumus korelasi produk momen sebagai berikut: (Masri Singarimbun. h. 137).

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

Dimana:

- r = korelasi produk momen
- X = jumlah jawaban variabel x
- N = jumlah responden atau sampel
- Y = jumlah jawaban variabel y

Kemudian hasil r hitung dikonsultasikan dengan r table dengan taraf signifikansi 5%. Jika didapatkan r hitung > r tabel, maka butir instrument dapat dikatakan valid, akan tetapi sebaliknya jika r hitung < r table maka dikatakan bahwa instrument tidak valid.

Berikut merupakan tabel instrument sebelum dan sesudah uji validitas

Tabel 3.4 uji validitas pelayanan

Sebelum uji validitas	Setelah Uji Validitas	Yang Tidak Valid
1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9,	1, 2, 8,	3, 4, 5, 6, 7, 9,
10,11, 12, 13, 14, 15,	11, 12, 13, 14,	10, 15,
16, 17, 18, 19, 20, 21,	17, 18, 20, 21,	16, 19,
22, 23, 24, 25, 26, 27,	22, 23, 24, 25, 26, 27,	
28, 29, 30, 31, 32, 33,	28, 29, 30, 31, 33,	32,
34, 35, 36, 37, 38, 39,	34, 37, 39,	35, 36, 38,

Table 3.5 Uji validitas kepuasan mahasiswa

Sebelum Uji Validitas	Setelah Uji Validitas	Yang Tidak Valid
1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9,	1, 2, 3, 4, 5, 6, 8,	7, 9
10,11, 12, 13, 14, 15,	10, 12, 13, 14, 15,	11,
16, 17, 18, 19, 20, 21,	16, 17, 18, 19, 21,	20
22, 23, 24, 25, 26, 27,	22, 23, 24, 25,	26, 27,
28, 29, 30, 31, 32, 33,	28, 29, 30, 31,	32, 33,

2.7.1 Uji reliabilitas instrument

Reliabilitas menunjuk pada suatu pengertian bahwa suatu instrument cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrument tersebut sudah baik. Secara garis besar ada dua jenis reliabilitas, yaitu reliabilitas internal dan reliabilitas eksternal. Dalam penelitian ini, penelitian menggunakan reliabilitas internal, karena hasil uji coba yang diperoleh dengan cara menganalisis data dari satu kali hasil pegetesan. Kemudian cara untuk mengetahui reliabilitasnya dengan menggunakan rumus Spearman-Brown yaitu sebagai berikut:

$$\text{Rumus : } r_{11} = \frac{2Xr^{1/2^{1/2}}}{1+r^{1/2^{1/2}}}$$

Dimana:

r_{11} : reabilitas instrumen
 $r^{1/2^{1/2}}$: rxy : korelasi produk momen

Setelah diperoleh koefisien reliabilitas kemudian dikonsultasikan dengan harga r produk momen pada taraf signifikansi 5%. Jika harga $r_{11} > r$ table maka instrument dapat dikatakan reliabel, dan sebaliknya jika harga $r_{11} < r$ table maka dikatakan bahwa instrument tersebut tidak reliabel.

Berikut adalah hasil uji reliabilitas instrumen:

Tabel 3.6 hasil uji coba reliabilitas instrumen

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.755	25

Setelah uji validitas, maka dilakukan lagi uji reliabilitas untuk lebih menguatkan instrument kita sebelum melakukan penyebaran angket kepada responden. Tabel di atas adalah hasil uji reliabilitas instrumen, dan menunjukkan bahwa semua instrument telah reliabel. Berdasarkan pengertian sebelumnya dikatakan bahwa apabila harga $r_{11} > r$ table maka instrument dapat dikatakan reliabel.

3.8 Jenis Dan Sumber Data

Jenis data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah jenis data penelitian yang berupa opini, sikap, pengalaman atau karakteristik dari seseorang atau kelompok orang yang menjadi subyek penelitian atau responden. (Nur Indrianto, dan Bambang Supomo.h. 45). Sedangkan sumber data utama yang dipergunakan dalam sumber data-data ini adalah sumber data primer yaitu data yang diperoleh dari data asli (tidak melalui perantara). Dalam penelitian ini data

diperoleh langsung melalui pengisian kuesioner oleh mahasiswa, tentang beberapa variabel yang diteliti.

Selain data primer penelitian ini juga menggunakan data sekunder, yaitu merupakan sumber data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara(diperoleh dan dicatat oleh pihak lain) data sekunder dalam penelitian ini adalah data tentang profil Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam(FEBI) Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kendari.

3.9. Teknik Analisis Data

Menurut Sugiyono, kegiatan dalam analisis data adalah mengelompokan data berdasarkan variabel dan jenis responden,mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data dari tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah, dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan. (Pebrianti, 2018 : 97). Penulis juga menggunakan pengkategorian variabel kedalam tiga kategori yaitu tinggi, sedang dan rendah. Untuk melihat kategori tersebut dapat dilihat pada tabel 3.10 berikut :

Tabel 3.7 Kategori kecendrungan variabel

Kategori	Rendah	Sedang	Tinggi
Nilai	$X < \bar{x} - 1.SD$	$\bar{x} \leq X \leq \bar{x} + 1.SD$	$X > \bar{x} + 1.SD$

Keterangan :

X : Nilai yang di peroleh

\bar{x} : Rata-rata nilai keseluruhan

SD : Standar deviasi nilai keseluruhan (Suraningsih,2018:67)

Adapun analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

3.10. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah data variable terikat berdistribusi normal atau tidak. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *Kolmogorov-Smirnov*, dengan rumus sebagai berikut :

$$Z = \frac{Y - \mu}{\sigma} \quad \frac{|Fa(Y) - Fe(Y)|}{n}$$

(Kurniawan, 2014 : 71)

Keterangan :

Y = Angka pada data

Z = Transformasi dari angka ke notasi pada distribusi normal

μ = Skor rata-rata (digunakan \bar{Y})

σ = Standar deviasi (digunakan S_x)

Fa (Y) = Probabilitas kumulatif normal

Fe (Y) = Probabilitas kumulatif empiris

Dimana jika harga $|Fa(Y) - Fe(Y)| <$ dari harga data pada table *Kolmogorov - Smirnov* dengan taraf signifikan 5% maka data berdistribusi normal.

3.11. Uji linieritas

Uji Linieritas Untuk memprediksikan bahwa variabel kriterium (Y) dan variabel prediktor (X) memiliki hubungan linier yaitu dengan menggunakan

analisis regresi linier. Sebelum digunakan untuk memprediksikan, analisis regresi linier harus diuji dalam uji linieritas. Apabila dari hasil uji linieritas diperoleh kesimpulan bahwa model regresi linier maka analisis regresi linier bisa digunakan untuk meramalkan variabel kriterium (Y) dan variabel prediktor (X). Demikian juga sebaliknya, apabila model regresi linier tidak linier maka penelitian diselesaikan dengan analisis regresi non linier. (Tulus Winarsunu, 2002:191).

3.12. Uji heteroskedastisitas varians error

Homokedastisitas berarti bahwa variansi dari *error* bersifat konstan (tetap) atau disebut juga identik. Kebalikannya adalah heteroskedastisitas, yaitu jika kondisi variansi *error*-nya (atau Y) tidak identik (Setiawan dan Kursini, 2010:103). Pengujian hipotesis yang akan digunakan pada uji heteroskedastisitas varians error yaitu uji glejser. Uji glejser meregresikan $|\varepsilon_i|$ terhadap X dengan rumus sebagai berikut :

$$|\varepsilon_i| = \beta_0 + \beta_1 X_i + V_i$$

Dimana, $i = 1, 2, \dots, k$ dan V_i = unsur kesalahan.

3.13. Analisis regresi linear sederhana

Analisis regresi merupakan metode analisis yang dapat digunakan untuk menganalisis data dan mengambil kesimpulan yang bermakna tentang hubungan ketergantungan variabel terhadap variabel lainnya. Analisis regresi sederhana digunakan untuk menguji hubungan antara variabel dependen dengan variabel independen apakah positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan. Rumus regresi sederhana sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

Keterangan:

Y = Variabel dependen (nilai yang diprediksikan)

X = Variabel independen

a = Konstanta (nilai Y' apabila $X = 0$)

b = Koefisien regresi (nilai peningkatan ataupun penurunan)