

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada semester genap tahun ajaran 2024/2025 di Universitas Jambi Program Studi Administrasi Pendidikan.

3.2 Desain Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan bentuk penelitian Survey. Penelitian survey merupakan penelitian yang dilakukan melalui pengamatan langsung terhadap suatu gejala atau pengumpulan informasi dari populasi besar maupun kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data dari sampel sebagai mewakili data populasi tersebut. Dalam Survey, cara mengumpulkan data dilakukan dari sejumlah unit atau individu dalam waktu (atau jangka waktu) yang bersamaan.

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Pendekatan kuantitatif merupakan penelitian yang digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan menguji hipotesis yang telah ditentukan (Sugiyono, 2021)

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk di pelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2021). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa angkatan 2021 sampai dengan angkatan 2024 di Program Studi Administrasi Pendidikan, yaitu berjumlah 345 orang.

Tabel 3. 1 Jumlah Mahasiswa Angkatan 2021 – 2024 di Program Studi Administrasi Pendidikan Universitas Jambi

No	Angkatan	Jumlah Mahasiswa
1	2021	82
2	2022	91
3	2023	85
4	2024	87
Jumlah		345

Sumber : Program Studi Administrasi Pendidikan

3.3.2 Sampel

Sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti (Arikunto, 2013) Metode yang digunakan dalam penarikan sampel yaitu Convenience Sampling, yaitu proses pemilihan sampling berdasarkan ketersediaan elemen dan kemudahan untuk mendapatkan dengan kata lain sampel diambil atau dipilih karena sampe tersebut ada pada tempat dan waktu yang tepat. Maka dalam penelitian ini, peneliti mengambil sampel dari populasi konsumen yang mengacu pada pendapat slovin (Husein Umar, 2007). Adapun rumus penarikan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

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

Dimana :

n = ukuran sampel

N = populasi

e = presentase kelonggaran yang masih dapat ditolerin sebesar 10%

$$= \frac{345}{1 + 345(0,1)^2}$$

$$= \frac{345}{1 + 3,45}$$

$$= \frac{345}{4,45}$$

= 77,528 dibulatkan menjadi 78

Maka untuk mengumpulkan data primer yang berupa pendapat dari para konsumen diambil responden sebanyak 78 mahasiswa yang terdiri dari angkatan 2021, 2022, 2023, 2024 adalah sebagai berikut :

$$\text{Angkatan 2021} = \frac{82}{345} \times 78 = 18,5391 \text{ dibulatkan menjadi } 18$$

$$\text{Angkatan 2022} = \frac{91}{345} \times 78 = 20,5739 \text{ dibulatkan menjadi } 21$$

$$\text{Angkatan 2023} = \frac{85}{345} \times 78 = 19,2173 \text{ dibulatkan menjadi } 19$$

$$\text{Angkatan 2024} = \frac{87}{345} \times 78 = 19,6695 \text{ dibulatkan menjadi } 20$$

3.4 Teknik Pengumpulan Data

3.4.1 Angket

Pengertian Angket menurut Sugiyono (2021) merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Penulis akan menyebarkan pertanyaan kepada mahasiswa yang terpilih sebagai sampel penelitian yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden.

Angket dalam penelitian ini digunakan untuk memperoleh data X (Kualitas Pelayanan Administrasi) dan data Y (Kepuasan Mahasiswa). Dalam penelitian ini penulis menggunakan jenis angket tertutup. Angket tertutup adalah pertanyaan yang mengharapkan jawaban singkat atau mengharapkan responden untuk memilih salah satu alternatif jawaban yang telah tersedia.

3.5 Teknik Validasi Instrumen Penelitian

3.5.1 Uji Validitas

Instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid. Valid berarti instrument tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Item yang mempunyai korelasi positif dengan kriterium (skor total) serta korelasi yang tinggi, menunjukkan bahwa item tersebut mempunyai validitas yang tinggi pula (Sugiyono, 2021).

Didalam penelitian ini uji coba dilakukan terhadap 78 responden. Perhitungan uji validitas dilakukan dengan program SPSS *Statistics 27*. Uji signifikan dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan rtabel. Untuk *degree of freedom (df) = n - 2 - 1*, dalam hal ini n adalah jumlah sampel. Apabila $df = 78 - 2 - 1 = 75$ dan alpha 0,05 (5%), maka rtabel = 0,2242. Suatu indikator dikatakan valid dengan ketentuan (Ghozali, 2013):

Hasil *rhitung* > *rtabel* (0,2242) = valid

Hasil *rhitung* < *rtabel* (0,2242) = tidak valid

3.5.2 Uji Reabilitas

Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variable atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliable atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten dan stabil dari waktu ke waktu, pengujian reliabilitas dapat dilakukan dengan cara pengujian sesekali saja, yakni dengan melakukan korelasi antar jawaban dari responden.

Uji reliabilitas dapat dilakukan dengan menggunakan program SPSS dengan memilih menu *analyze*, kemudian pilih sub menu *scale*, lalu pilih *reliability analysis*. Hasil analisis tersebut akan diperoleh melalui hasil statistik *cronbach alpha* (α). Suatu

variabel dikatakan *reliable* jika memberikan nilai *cronbach alpha* > 0,70 Nunnally, 1994 dalam (Ghozali & Ratmono, 2017). Semakin nilai alphanya mendekati satu maka nilai reliabilitas datanya semakin terpercaya.

3.6 Teknik Analisis Data

3.6.1 Analisis data Deskriptif

Teknik analisis data adalah analisis kuantitatif. Analisis data yang digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel X (Kualitas Pelayanan Administrasi) terhadap variabel Y (Kepuasan Mahasiswa). Teknik analisis yang digunakan adalah dengan analisis regresi linear sederhana. Setelah data terkumpul, untuk masing-masing alternatif jawaban dicari persentase jawabannya pada item pertanyaan masing-masing variabel dengan rumus:

$$P = \frac{f}{n} \times 100$$

Keterangan :

P = Angka Presentase

f= Frekuensi yang sedang dicari

n = *Number OF Case* (Jumlah Frekuensi)

Analisis yang digunakan guna mengetahui pengaruh variabel X dan variabel Y di ukur dengan skala nilai likert yaitu (Sugiyono, 2021) :

- a. Sangat setuju diberi skor 5
- b. Setuju diberi skor 4
- c. Kurang setuju diberi skor 3
- d. Tidak setuju diberi skor 2
- e. Sangat tidak setuju diberi skor 1

3.6.2 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik adalah persyaratan pengujian statistik yang harus terpenuhi terlebih dahulu dalam analisis regresi berganda atau data yang bersifat *Ordinary Least Square* (OLS). Adapun tujuan dari pengujian asumsi klasik adalah untuk memberikan keyakinan bahwa persamaan regresi linear yang dihasilkan adalah tetap dalam estimasi, tidak bias dan konsisten. Pengujian asumsi klasik yang terdiri dari uji normalitas, uji multikolinearitas, uji autokolerasi dan uji heteroskedastisitas. Berikut adalah uji-uji asumsi klasik yang digunakan dalam penelitian ini:

1. Normalitas Data

Menurut Sugiyono (2021) data dikatakan berdistribusi normal jika selisih antara setiap titik observer yang berada diatas rata rata observer dengan yang berada di bawah rata-rata observer relatif sama. Data harus berdistribusi normal karena populasi diyakini memiliki distribusi normal. Jika data tidak berdistribusi normal, maka data tersebut tidak dapat dikatakan mencerminkan populasi. Artinya, jika regresi menggunakan data tidak normal, maka hasil regresi tersebut tidak dapat digeneralisasi untuk populasi. Kolmogorov - Smirnov adalah alat uji ketidaknormalan. Konsekuensinya, H_0 adalah hipotesis untuk data berdistribusi normal. Sebaliknya H_1 adalah untuk data tidak berdistribusi normal.

2. Uji Multikolinieritas

Menurut Sugiyono (2021) uji multikolinieritas digunakan untuk mengetahui apakah model regresi ditemukan hubungan yang kuat antar variabel

independen (bebas). Model regresi yang baik seharusnya tidak menunjukkan gejala multikolinearitas. Jika terjadi multikolinearitas model regresi menjadi buruk karena beberapa variabel akan memberikan parameter yang sama, sehingga dapat saling mengganggu. Pendeteksian masalah multikolinearitas dapat dilihat dari nilai *Variance Inflation Factors* (VIF, jika nilai VIF < 10 maka tidak terjadi multikolinearitas sedangkan jika nilai VIF > 10 maka terjadi multikolinearitas).

3. Uji Heteroskedastisitas

Menurut Sugiyono (2021) uji heteroskedastisitas adalah kondisi varian dan nilai sisa adalah tidak sama antara satu observer dengan observer lainnya. Jika varian dan nilai residual sama untuk satu pengamat dan pengamat lainnya maka keadaan ini disebut homoskedastisitas. Regresi yang baik adalah regresi yang berada pada posisi homoskedastisitas daripada heteroskedastisitas. Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah ada ketidaksamaan varian dari residual untuk semua pengamatan pada model regresi linear. Jika tingkat signifikansi $> 0,05$ maka tidak terjadi heteroskedastisitas sedangkan jika tingkat signifikansi $< 0,05$ maka terjadi heteroskedastisitas (Gani & Amalia, 2018)

4. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi bertujuan untuk menguji apakah dalam suatu model regresi linear ada korelasi antarkesalahan pengganggu (residual) pada periode t dengan kesalahan pada periode $t-1$ (sebelumnya). Jika terjadi korelasi, maka dinamakan ada masalah autokorelasi. Deteksi autokorelasi pada data panel dapat melalui uji Durbin Watson. Nilai uji Durbin Watson dibandingkan dengan nilai tabel Durbin

Watson untuk mengetahui keberadaan korelasi positif atau negatif (Ghozali & Ratmono, 2017). Keputusan mengenai keberadaan autokorelasi sebagai berikut:

1. Jika $d < d_l$, berarti terdapat autokorelasi positif.
2. Jika $d > (4 - d_l)$, berarti terdapat autokorelasi negatif.
3. Jika $d_u < d < (4 - d_l)$, berarti tidak terdapat autokorelasi.
4. Jika $d_l < d < d_u$ atau $(4 - d_u)$, maka tidak dapat disimpulkan.

3.6.3 Analisis Regresi Linear Berganda

Data yang telah diberi kategori selanjutnya dimasukkan kedalam rumus regresi linier berganda dengan metode kuadrat terkecil untuk mengetahui adakah terdapat pengaruh yang signifikan antara Kualitas Pelayanan Administrasi terhadap kepuasan mahasiswa di Program Studi Administrasi Pendidikan Universitas Jambi. Regresi linear sederhana menggunakan rumus (Sugiyono, 2021):

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e$$

Dimana :

Y = Variabel dependen

a = Konstanta

b_1 = Koefisien regresi variabel kualitas pelayanan

b_2 = Koefisien regresi variabel Fasilitas Belajar

X_1 = Kualitas pelayanan

X_2 = Fasilitas Belajar

e = Error

3.6.4 Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Menurut Sugiyono (2021) Koefisien Determinasi (R^2) adalah sebuah bilangan yang menyebutkan proporsi (presentase) variasi perubahan nilai nilai variabel dependen (Y) yang ditentukan oleh variasi perubahan nilai nilai seluruh variabel independen (X).

3.6.5 Pengujian Hipotesis (Uji t)

Menurut Sugiyono (2021) pengujian hipotesis pada model regresi digunakan untuk mengetahui pengaruh nyata (signifikansi) variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y). Metode yang digunakan untuk menguji tingkat kenyataan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen adalah dengan menggunakan alat uji t (t test). Uji t mempunyai nilai signifikansi 0,05. Kriteria penolakan dan penerimaan hipotesis dilakukan sebagai berikut :

- a. Jika signifikansi $\alpha < 0,05$, maka terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel independen terhadap variabel dependen.
- b. Jika signifikansi $\alpha > 0,05$, maka tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel independen terhadap variabel dependen.

3.7 Operasional Variabel

Mengacu pada identifikasi variable yang telah dikemukakan diatas, guna membatasi permasalahan dalam penelitian ini, perlu diberikan rumusan definisi operasional variable untuk masing-masing variable. Definisi operasional variable yang digunakan dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

Tabel 3. 2 Tabel Operasional Variabel

Variabel	Konsep	Indikator	Skala
Kualitas Pelayanan (X1)	Konseptual kualitas layanan merupakan kombinasi antara pelayanan yang andal, cepat dan sesuai standar dengan pendekatan empatik terhadap pelanggan	Budaya organisasi mutu	Ordinal
		Responsivitas	
		Kepastian layanan	
		Empati dan komunikasi	
		Evaluasi berkelanjutan	
Fasilitas Belajar (X2)	fasilitas belajar yang memadai mencakup empat aspek utama: kualitas hubungan sosial, ketersediaan fasilitas fisik, dukungan akademik, dan kebebasan akademik. Fasilitas yang memadai dapat meningkatkan motivasi, kenyamanan, serta interaksi akademik yang sehat antara mahasiswa dan dosen.	Kualitas Hubungan Sosial	Ordinal
		Ketersediaan Fasilitas Belajar	
		Dukungan Akademik	
		Kebebasan Akademik	
Kepuasan Mahasiswa (Y)	kepuasan merupakan penilaian emosional yang muncul setelah konsumen menggunakan suatu produk atau layanan, dan harapan serta kebutuhan mereka terpenuhi. Dalam hal ini, mahasiswa akan merasa puas apabila institusi pendidikan mampu memenuhi kebutuhan akademik dan non-akademik mereka secara menyeluruh. Kebutuhan tersebut tidak hanya berupa pencapaian nilai tinggi, tetapi juga pelayanan administratif yang efisien, akses informasi yang jelas, serta lingkungan belajar yang kondusif.	Kualitas akademik	Ordinal
		Pelayanan administratif	
		Fasilitas pendukung	
		Interaksi sosial	
		Kepuasan Umum	

Sumber : Sutrisno (2019), Gunawan (2020), dan Tjiptono (2022)