

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian yang penulis lakukan termasuk jenis penelitian kuantitatif, metode ini disebut sebagai metode positivistik karena berlandaskan pada filsafat positivisme. Metode ini sebagai metode ilmiah/ *scientific* karena telah memenuhi kaidah-kaidah ilmiah yaitu konkrit/ empiris, obyektif, terukur, rasional, dan sistematis. Metode ini juga disebut metode *discovery*, karena dengan metode ini dapat ditemukan dan dikembangkan berbagai iptek baru. Disebut metode kuantitatif karena data penelitian berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik.¹ Penelitian ini merupakan penelitian yang dilakukan melalui tahapan-tahapan untuk menguji hipotesis yang peneliti ajukan.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan dan loyalitas orang tua siswa di MI NU Miftahul Huda 02 Piji Dawe Kudus Tahun Pelajaran 2015/2016. Statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisa data dengan cara mendeskripsikan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Penelitian yang dilakukan pada populasi (tanpa diambil sampelnya) jelas akan menggunakan statistik deskriptif dalam analisisnya. Tetapi bila penelitian dilakukan pada sampel, maka analisisnya dapat menggunakan statistik

¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R & D)*, Bandung: Alfabeta, 2010, hlm. 13.

deskriptif maupun inferensial. Statistik deskriptif dapat digunakan bila peneliti hanya ingin mendeskripsikan data sampel, dan tidak ingin membuat kesimpulan yang berlaku untuk populasi di mana sampel diambil.² Dalam hal ini angka-angka statistik akan diperoleh melalui Kuesioner tentang kualitas layanan terhadap kepuasan dan loyalitas orang tua siswa di MI NU Miftahul Huda 02 Piji Dawe Kudus Tahun Pelajaran 2015/2016.

Penelitian ini merupakan penelitian kausalitas, yang bertujuan untuk menganalisis hubungan dan pengaruh (sebab-akibat) dari dua atau lebih fenomena. Instrumen yang sesuai dengan indikator didesain dengan menggunakan skala likert. Data yang telah terkumpul di oleh dalam bentuk angka dan dianalisis secara kuantitatif dengan menguji hipotesis yang telah diajukan.

B. Teknik Pengumpulan Data

Suatu penelitian, baik dalam pengumpulan data maupun dalam pengolahan data pastilah mengharuskan adanya metode yang jelas, sistematis dan terarah. Teknik pengumpulan data ini merupakan langkah yang sangat penting dan utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari peneliti adalah mendapatkan data.³ Dalam pengambilan data yang di butuhkan, dalam peneliti menggunakan beberapa metode penelitian. Adapun metode - metode yang digunakan dalam penelitian ini meliputi:

² Sugiyono, *Metode Penelitian Administrasi*, Bandung: Alfabeta, 2001, hlm. 17.

³ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, R&D, Op. Cit*, hlm. 308.

1) Metode Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden.⁴ Pemilihan model ini didasarkan atas alasan bahwa: (a) responden memiliki waktu untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan atau pernyataan-pernyataan, (b) setiap responden menghadapi susunan dan cara pengisian yang sama atas pertanyaan yang diajukan, (c) responden mempunyai kebebasan memberikan jawaban, dan (d) dapat digunakan untuk mengumpulkan data atau keterangan dari banyak responden dan dalam waktu yang tepat.⁵ Metode ini digunakan oleh peneliti untuk memperoleh jawaban yang dapat dijadikan dasar bagi penetapan skor angka di dapatkan dari Kuesioner yang di orang tua siswa di MI NU Miftahul Huda 02 Piji Dawe Kudus Tahun Pelajaran 2015/2016.

2) Metode Observasi

Observasi merupakan pengamatan dan perencanaan dengan sistematis fenomena-fenomena yang diselidiki.⁶ Observasi yang penulis lakukan adalah observasi terus terang, yaitu pengamatan dimana peneliti melakukan pengumpulan data dengan menyatakan terus terang kepada sumber data bahwa ia sedang melakukan penelitian.⁷

⁴ Sugiyono *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung: Alfabeta, Bandung, 2004, hlm. 199.

⁵ Kuncoro Ridwan & Achmad Engkos, *Cara Menggunakan dan Memaknai Analisis Jalur (Path Analysis)*, Bandung: Alfabeta, 2013, hlm. 213.

⁶ Sutrisno Hadi, *Metodologi Research I*, Yogyakarta: Andi Yogyakarta, 2001, hlm. 136.

⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, R&D, Op. Cit.*, hlm. 312.

Pengamatan ini diperlukan untuk mendapatkan data obyektif dan valid yang tidak cukup dengan studi pustaka. Metode ini mengharuskan peneliti terjun langsung ke lapangan dan mengamati secara langsung gejala-gejala yang muncul. Gejala-gejala yang diamati adalah ada tidaknya pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan dan loyalitas orang tua siswa di MI NU Miftahul Huda 02 Piji Dawe Kudus Tahun Pelajaran 2015/2016.

3) Metode Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah suatu teknik pengumpulan data untuk memperoleh informasi yang bersumber pada barang-barang tertulis, buku-buku, majalah, catatan dan sebagainya.⁸ Metode ini digunakan untuk memperoleh data tentang guru, tenaga kependidikan, siswa serta orang tua di MI NU Miftahul Huda 02 Piji Dawe Kudus Tahun Pelajaran 2015/2016 yang akan dijadikan sebagai sampel penelitian, struktur organisasi, daftar guru, visi dan misi madrasah.

C. Populasi dan Sampel Penelitian

1) Menentukan populasi

Populasi adalah keseluruhan objek penelitian.⁹ Apabila seseorang ingin meneliti semua yang ada di wilayah penelitian, maka penelitian tersebut merupakan penelitian populasi atau dengan kata lain populasi adalah jumlah keseluruhan dari analisis yang ciri-cirinya akan diduga.

⁸ Kartini Kartono, *Pengantar Metodologi Riset Sosial*, Bandung: Mondar Maju, 1990, hlm. 157.

⁹ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: Rineka Cipta, 2002, hlm. 102.

Populasi dalam penelitian ini adalah semua orang tua siswa di MI NU Miftahul Huda 02 Piji Dawe Kudus tahun pelajaran 2015/2016 dengan jumlah 93 responden.

2) Menentukan sampel

Sedangkan sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti.¹⁰ Oleh karena populasinya besar sementara kemampuan peneliti terbatas, maka peneliti menggunakan penelitian sampel. Menurut pendapat Suharsimi Arikunto bahwa "Apabila subjeknya kurang dari 100, maka lebih baik diambil semua sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi, selanjutnya jika jumlah subjeknya lebih dari 100, maka dapat diambil 10-15% atau 20-25% atau lebih."¹¹

Berdasarkan pertimbangan diatas maka penelitian ini mengambil sampel sebanyak populasi orang tua siswa di MI NU Miftahul Huda 02 Piji Dawe Kudus Tahun Pelajaran 2015/2016.

3) Lokasi Penelitian

Seluruh kegiatan lapangan dalam penelitian dilaksanakan di orang tua siswa di MI NU Miftahul Huda 02 Piji Dawe Kudus Tahun Pelajaran 2015/2016.

D. Definisi Operasional

Variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Jadi, variabel adalah konsep

¹⁰ *Ibid*, hlm. 104.

¹¹ *Ibid*, hlm. 107.

yang mempunyai bermacam- macam nilai, berupa kuantitatif maupun kualitatif yang nilainya dapat berubah- ubah.¹² Penelitian ini menggunakan kualitas layanan (X) sebagai variabel *eksogen* yaitu variabel yang tidak dipengaruhi oleh variabel lain sedangkan kepuasan orang tua siswa (Y_1) dan loyalitas orang tua siswa (Y_2) sebagai variabel *endogen* yaitu variabel yang dipengaruhi oleh variabel lain.

Definisi operasional variabel digunakan dalam penelitian ini bertujuan untuk mengumpulkan data secara relevan yang berisi indikator dari masing- masing variabel, sehingga bisa lebih terarah dan sesuai dengan metode pengukuran yang telah direncanakan.

Definisi operasional variabel dijelaskan sebagai berikut:

1) Kualitas Layanan Lembaga Pendidikan (X)

Variabel kualitas layanan oleh lembaga pendidikan dibentuk oleh sub- variabel yaitu tampilan fisik/berwujud (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*).

- a) Tampilan fisik/berwujud (*tangible*) adalah kebutuhan siswa yang berfokus pada fasilitas fisik.
- b) Kehandalan (*reliability*) merupakan kemampuan untuk memberikan jasa atau pelayanan sebagaimana yang dijanjikan dengan akurat dan terpercaya.

¹² Sugiyono, *Metode Penelitian Administrasi, Op.Cit.*, hlm. 151.

- c) Daya tanggap (*responsiveness*) adalah kemampuan untuk membantu orang tua siswa dan memberikan jasa dengan cepat.
- d) Jaminan (*assurance*) Yaitu mencakup kemampuan pengetahuan dan kesopanan pihak sekolah serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan sehingga bebas dari bahaya, resiko, ataupun keraguan.
- e) Empati (*empathy*) kesediaan untuk peduli, memberikan perhatian pribadi bagi pelanggan. Pemberian perhatian yang tulus dan bersifat pribadi, termasuk berupaya memahami keinginan konsumen adalah termasuk dalam *emphaty*.

2) Kepuasan Orang Tua Siswa (Y_1)

Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan senang atau kecewa seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dibanding dengan harapannya. Umumnya harapan pegguan jasa merupakan perkiraan atau keyakinan pelanggan tentang apa yang akan diterimanya bila ia membeli atau mengkonsumsi suatu produk. Sedangkan kinerja yang dirasakan adalah daya tanggap pelanggan terhadap apa yang diterima setelah menggunakan jasa yang digunakan. Adapun sub-variabel dari kepuasan orang tua siswa sebagai pelanggan dalam penelitian ini adalah:

- a) Puas akan fasilitas yang aman dan nyaman
- b) Puas akan informasi yang lengkap dan jelas
- c) Puas atas sikap pelayanan yang diberikan pada staf dan karyawan

3) Loyalitas Orang Tua Siswa (Y_2) adalah kesetiaan pelanggan atau komitmen pelanggan secara mendalam untuk berlangganan kembali atau melakukan pembelian ulang minimal dua kali terhadap suatu merek secara konsisten dimasa yang akan datang. Adapun indikator-indikator dari loyalitas orang tua siswa dalam penelitian ini adalah:

- 1) Informasi
- 2) Rekomendasi
- 3) Mendorong

Pengukuran variabel dalam penelitian ini menggunakan skala likert dengan skala penilaian 1 – 5, yaitu skala yang berisi lima tingkat preferensi jawaban dengan pilihan dengan pertanyaan positif yaitu:¹³

- 1 = Jawaban Sangat Tidak Setuju (STS)
- 2 = Jawaban Tidak Setuju (TS)
- 3 = Jawaban ragu-ragu atau netral (RG/ N)
- 4 = Jawaban Setuju (S)
- 5 = Jawaban Sangat Setuju (SS)

Pertanyaan negatif yaitu:

- 5 = Jawaban Sangat Tidak Setuju (STS)
- 4 = Jawaban Tidak Setuju (TS)
- 3 = Jawaban ragu-ragu atau netral (RG/ N)
- 2 = Jawaban Setuju (S)
- 1 = Jawaban Sangat Setuju (SS)

¹³ Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19*, Semarang: Undip, 2011, hlm. 47.

Tabel 3.1
Operasional Variabel

| Variabel | Definisi | Dimensi | Indikator | Skala |
|--|--|---|---|--------|
| Kualitas Layanan | Pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan | Tampilan fisik/berwujud (<i>tangible</i>) | Kelayakan bangunan sekolah | Likert |
| | | | Perlengkapan fasilitas sekolah | |
| | | | Kerapihan dan kebersihan karyawan dan staf pengajar | |
| | | | Kebersihan dan kenyamanan sekolah | |
| | | Kehandalan (<i>reliability</i>) | Kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat | |
| | | | Kemampuan menangani masalah siswa dengan cepat | |
| | | | Kemampuan staf pengajar dalam memberikan materi | |
| | | | Kemampuan staf pengajar dalam mengenali dan mengembangkan bakat siswa | |
| | | Daya tanggap (<i>responsiveness</i>) | Cepat dan tanggap dalam menyelesaikan keluhan orang tua siswa | |
| | | | Kejelasan dalam memberikan jawaban yang dipertanyakan orang tua siswa | |
| | | | Informasi yang diberikan jelas dan mudah dimengerti | |
| | | Jaminan (<i>assurance</i>) | Penguasaan materi oleh staf pengajar | |
| | | | Keamanan siswa | |
| | | | Perhatian guru terhadap siswa | |
| | | Empati (<i>empathy</i>) | Iklm sekolah | |
| | | | Komunikasi yang baik dengan orang tua siswa | |
| Kejelasan informasi hasil belajar siswa pada orang tua | | | | |
| Kepuasan Orang Tua siswa | Respon dari perilaku yang ditunjukkan oleh pelanggan | Puas akan fasilitas yang aman dan nyaman | Sarana dan prasana yang cukup memadai | Likert |
| | | | Kebersihan dan kenyamanan lingkungan sekolah | |

| | | | | |
|---------------------------|---|---|---|---------------|
| | dengan membandingkan antara kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapan | | Kerapihan dan kebersihan karyawan dan staf pengajar | |
| | | | Keterjaminan keamanan siswa | |
| | | Puas akan informasi yang lengkap dan jelas | Penjelasan mengenai informasi hasil belajar siswa kepada orang tua siswa | |
| | | | Penjelasan mengenai pengenalan dan pengembangan bakat siswa kepada orang tua siswa | |
| | | | Komunikasi yang terbuka antara sekolah dan orang tua siswa | |
| | | Puas atas sikap pelayanan yang diberikan pada staf dan karyawan | Cara staf pengajar memberikan tanggapan atas keluhan orang tua siswa | |
| | | | Cara staf berkomunikasi dengan orang tua siswa | |
| | | | Sikap pelayanan karyawan dan staf pengajar terhadap orang tua siswa | |
| Loyalitas Orang Tua siswa | kesetiaan pelanggan atau komitmen pelanggan untuk berlangganan atau melakukan penggunaan suatu produk atau jasa secara konsisten dimasa yang akan datang. | Informasi | Memberikan informasi yang positif kepada orang lain | <i>Likert</i> |
| | | | Meminimalisir informasi negatif tentang sekolah | |
| | | Rekomendasi | Merekomendasikan sekolah kepada orang lain | |
| | | | Memberikan nilai lebih sekolah kepada orang lain | |
| | | Mendorong | Mengajak orang lain untuk menyekolahkan anak-anaknya di sekolah yang sama dengan putra-putrinya | |
| | | | Tidak berkeinginan untuk berpindah ke sekolah lain yang sederajat | |

E. Analisis Instrumen Penelitian

1) Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner.¹⁴ Suatu kuesioner dikatakan sah atau valid, jika pertanyaan pada kuesioner tersebut mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Pengujian validitas instrumen menggunakan korelasi antara item dan total item atau *korelasi product moment* dengan bantuan program SPSS, dalam penelitian ini korelasi dilambangkan dengan r , maka besar r tiap butir pertanyaan dapat dilihat dalam SPSS pada kolom *Corrected Items Total Corelatioan*. Uji signifikan digunakan untuk membandingkan nilai r_{hitung} dengan r_{tabel} untuk *degree of freedom* (df) = $n - 2$, dalam hal ini n adalah jumlah sampel dan $\alpha = 0,05\%$. Jika r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} dan nilai positif maka nilai butir atau pertanyaan atau indikator tersebut dikatakan valid.¹⁵

Sebelum melakukan uji validitas dan reliabilitas, data skala ordinal terlebih dahulu diubah ke skala interval dengan menggunakan MSI (*Method of Successive Interval*). Transformasi data ordinal menjadi interval dapat dilakukan menggunakan software microsoft excel, yaitu dengan program stat 97.xla. langkah-langkah yang harus dilakukan sebagai berikut :

- a. Buka excel
- b. Klik file stat97.xla -> klik *enable macro*
- c. Masukkan data yang akan diubah

¹⁴ *Ibid*, hlm. 52.

¹⁵ *Ibid*, hlm. 53.

- d. Pilih Add In -> *Statistics* -> *Successive Interval*
- e. Pilih *Yes*
- f. Pada saat kursor di *Data Range*, blok data yang ada sampai selesai
- g. Kemudian pindah ke *Cell Output*
- h. Klik di kolom baru untuk membuat output
- i. Tekan *Next*
- j. Pilih *Select all*
- k. Isikan minimum value 1 dan maximum value 4
- l. Tekan *Next* -> *Finish*¹⁶

Hasil dari transformasi data ordinal menjadi interval ini berguna untuk memenuhi sebagian dari syarat analisis statistik parametrik yang mana data setidak tidaknya berskala interval.

Transformasi data ordinal menjadi interval dapat dilakukan menggunakan software *microsoft excel*. Setelah penghitungan selesai, maka proses selanjutnya adalah menseleksi butir-butir pertanyaan yang lolos atau tidak dalam tahap validasi tersebut. Apabila pernyataan memiliki nilai signifikansi di atas nilai alfa 0,05 ($r_{tabel} = 0,361$) maka instrumen layak digunakan sebagai alat ukur dan instrumen penelitian.

Hasil dari transformasi data ordinal menjadi interval ini berguna untuk memenuhi sebagian dari syarat analisis statistik parametrik yang mana data setidak tidaknya berskala interval. Berikut hasil Uji Validitas Instrumen:

¹⁶ Jonathan Sarwono & Herlina Budiono, *Statistika Teraapan: Aplikasi untuk Riset Skripsi, Tesis, dan Disertasi*, Jakarta: Elex Media Komputindo, 2012, hlm. 350.

Tabel 3.2
Hasil Uji Validitas Instrumen

| No | Variabel | Dimensi | No Indikator | Koefisien Korelasi | Signifikan 5% nilai r Product Moment N=30 | Keterangan |
|----------------------------|---------------------------|---|-------------------|--------------------|---|------------|
| 1 | Kepuasan Pelanggan | <i>Tangible</i> (Fasilitas Fisik) | X _{1.1} | 0,493 | 0,361 | Valid |
| | | | X _{1.2} | 0,399 | 0,361 | Valid |
| | | | X _{1.3} | 0,387 | 0,361 | Valid |
| | | | X _{1.4} | 0,429 | 0,361 | Valid |
| | | | X _{1.5} | 0,453 | 0,361 | Valid |
| | | | X _{1.6} | 0,421 | 0,361 | Valid |
| | | <i>Reliability</i> (Keandalan) | X _{2.1} | 0,408 | 0,361 | Valid |
| | | | X _{2.2} | 0,441 | 0,361 | Valid |
| | | | X _{2.3} | 0,528 | 0,361 | Valid |
| | | | X _{2.4} | 0,574 | 0,361 | Valid |
| | | | X _{2.5} | 0,658 | 0,361 | Valid |
| | | | X _{2.6} | 0,540 | 0,361 | Valid |
| | | <i>Responsiveness</i> (Daya tanggap) | X _{3.1} | 0,567 | 0,361 | Valid |
| | | | X _{3.2} | 0,579 | 0,361 | Valid |
| | | | X _{3.3} | 0,628 | 0,361 | Valid |
| | | | X _{3.4} | 0,676 | 0,361 | Valid |
| | | <i>Assurance</i> (Jaminan) | X _{4.1} | 0,624 | 0,361 | Valid |
| | | | X _{4.2} | 0,551 | 0,361 | Valid |
| X _{4.3} | 0,448 | | 0,361 | Valid | | |
| X _{4.4} | 0,564 | | 0,361 | Valid | | |
| <i>Emphaty</i> (Empati) | X _{5.1} | 0,590 | 0,361 | Valid | | |
| | X _{5.2} | 0,513 | 0,361 | Valid | | |
| | X _{5.3} | 0,667 | 0,361 | Valid | | |
| 2 | Kepuasan Orang Tua Siswa | Fasilitas | Y _{1.11} | 0,672 | 0,361 | Valid |
| | | | Y _{1.12} | 0,743 | 0,361 | Valid |
| | | | Y _{1.13} | 0,771 | 0,361 | Valid |
| | | | Y _{1.14} | 0,788 | 0,361 | Valid |
| | | Informasi | Y _{1.21} | 0,558 | 0,361 | Valid |
| | | | Y _{1.22} | 0,672 | 0,361 | Valid |
| | | | Y _{1.23} | 0,586 | 0,361 | Valid |
| | | Pelayanan | Y _{1.31} | 0,783 | 0,361 | Valid |
| | | | Y _{1.32} | 0,734 | 0,361 | Valid |
| Y _{1.33} | 0,552 | 0,361 | Valid | | | |
| 3 | Loyalitas Orang Tua Siswa | Informasi | Y _{2.11} | 0,687 | 0,361 | Valid |
| | | | Y _{2.12} | 0,707 | 0,361 | Valid |
| | | | Y _{2.13} | 0,648 | 0,361 | Valid |
| | | Rekomendasi | Y _{2.21} | 0,648 | 0,361 | Valid |
| | | | Y _{2.22} | 0,654 | 0,361 | Valid |

| | | | | | | |
|--|--|-----------|-------------------|-------|-------|-------|
| | | | Y _{2.23} | 0,586 | 0,361 | Valid |
| | | Mendorong | Y _{2.31} | 0,672 | 0,361 | Valid |
| | | | Y _{2.32} | 0,655 | 0,361 | Valid |
| | | | Y _{2.33} | 0,418 | 0,361 | Valid |

Sumber: Lampiran 6

Pada tabel 3.2 menunjukkan bahwa r_{hitung} lebih besar dari $r_{tabel} = 0,361$ dengan $\alpha = 0,05\%$ sehingga instrument yang digunakan dalam penelitian ini dinyatakan valid dan layak digunakan untuk seluruh responden.

2) Uji Reliabilitas

Reliabilitas sebenarnya adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk.¹⁷ Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Untuk melakukan uji reliabilitas dapat digunakan program SPSS dengan menggunakan uji *Cronbach Alpha*. Adapun kriteria bahwa instrumen itu dikatakan reliable, apabila nilai yang didapat dalam proses pengujian dengan uji statistic *Cronbach Alpha* > 0,60.¹⁸

Tabel 3.3
Hasil Uji Reliabilitas Instrumen

| No | Variabel | Dimensi | <i>Cronbach Alpha</i> | Keterangan |
|----|------------------|--------------------------------------|-----------------------|------------|
| 1 | Kualitas Layanan | <i>Tangible</i> (Fasilitas Fisik) | 0,882 | Reliabel |
| | | <i>Reliability</i> (Keandalan) | | |
| | | <i>Responsiveness</i> (Daya tanggap) | | |
| | | <i>Assurance</i> (Jaminan) | | |
| | | <i>Emphaty</i> (Empati) | | |

¹⁷ Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19*, Op. Cit., hlm. 47.

¹⁸ Masrukhin, *Statistik Inferensial: Aplikasi Program SPSS*, Kudus: Media Ilmu Press, 2008, hlm. 15.

| | | | | |
|---|---------------------------------|-------------|-------|----------|
| 2 | Kepuasan Orang Tua Siswa | Fasilitas | 0,875 | Reliabel |
| | | Informasi | | |
| | | Pelayanan | | |
| 3 | Loyalitas Orang Tua Siswa | Informasi | 0,810 | Reliabel |
| | | Rekomendasi | | |
| | | Mendorong | | |

Sumber: Lampiran 7

Pada tabel 3.3 dapat dilihat bahwa hasil uji reliabilitas dengan nilai *Alpha Cronbach* dari masing-masing dimensi yang dipergunakan dalam penelitian ini diatas 0,60 yang berarti reliabel, dengan demikian dapat dikatakan bahwa semua dimensi dari variabel yang dipergunakan dalam penelitian ini reliabel.

F. Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel terikat dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Untuk menguji apakah data berdistribusi normal atau tidak normal dapat dilakukan berdasarkan olah data SPSS dalam tabel *test of normality* “*Shapiro-Wilk*”, dengan kriteria sebagai berikut :

- Jika angka signifikansi (SIG) > 0,05, maka data berdistribusi normal
- Jika angka signifikansi (SIG) < 0,05, maka data berdistribusi tidak normal.¹⁸

¹⁸ Masrukhin, *Op.Cit.*, hlm.75

Tabel 3.4
Uji Normalitas Data (Kolmogorov-Simirnov)

| Variabel | Nilai Sig. | Keterangan |
|--------------------------------------|------------|------------|
| Kualitas Layanan (X) | 0,107 | Normal |
| Kepuasan Orang tua (Y ₁) | 0,521 | Normal |
| Loyalitas Orang tu (Y ₂) | 0,054 | Normal |

Sumber: Lampiran 8

Berdasarkan dari hasil pengujian yang dilakukan SPSS seperti disajikan pada tabel 3.4 dapat disimpulkan dari seluruh variabel yang diuji menunjukkan bahwa sampel berasal dari populasi yang berdistribusi normal. Hal tersebut dapat dilihat pada nilai Sig untuk variabel Kualitas Layanan (X) sebesar 0,107, Kepuasan Orang tua siswa (Y₁) sebesar 0,521, Loyalitas Orang tua siswa (Y₂) sebesar 0,054, dan seluruh angka Sig lebih dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa data yang diperoleh dari seluruh variabel berasal dari populasi yang berdistribusi normal. Dari hasil pengujian di atas maka peneliti memutuskan untuk menggunakan analisis parametrik dalam pengujian selanjutnya.

2. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik tentu tidak terjadi korelasi diantara variabel independen.¹⁹ Dalam menguji multikolinieritas data, menggunakan olah data SPSS dengan memperoleh hasil perhitungan nilai VIF (*Variance Inflation Faktor*) sebagai berikut:

¹⁹ Imam Ghozali, *Op. Cit.*, hlm. 5.

Tabel 3.5
Uji Multikolinieritas Data

| Variabel | Nilai VIF | Nilai Tolerance | Keterangan |
|--------------------------------------|-----------|-----------------|--------------------|
| Kualitas Layanan (X) | - 0,705 | 0,503 | Tidak ada korelasi |
| Kepuasan Orang tua (Y ₁) | | | |

Sumber: Lampiran 10

Berdasarkan dari hasil pengujian yang dilakukan SPSS seperti disajikan pada tabel 3.5, diketahui bahwa variabel kualitas layanan dan kepuasan orang tua siswa dengan tingkat korelasi sebesar -0,705 atau sebesar 70,5 %. Oleh karena korelasinya masih di bawah 90 %, maka dapat dikatakan tidak terjadi multikorelasi. Hasil perhitungan nilai tolerance sebesar 0,503 atau 50,3%. Sehingga tidak variabel independen yang memiliki nilai Tolerance kurang dari 10 % yang berarti tidak ada korelasi antar variabel bebas yang nilainya lebih dari 95 %. Hasil perhitungan nilai VIF juga menunjukkan tidak ada satu variabel independen yang memiliki nilai VIF lebih dari 10. Jadi dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat multikolinieritas antar variabel independent dalam model regresi, sehingga model regresi layak digunakan.

3. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi bertujuan menguji apakah suatu model regresi linier ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pengganggu pada periode t-1 (sebelumnya).²⁰ Pada uji autokorelasi,

²⁰ *Ibid*, hlm. 110.

digunakan program SPSS dalam tabel uji Durbin-Watson. Hipotesis yang akan diuji adalah:

Ho: tidak ada autokorelasi ($r=0$)

Ha: ada autokorelasi ($r \neq 0$)

Dengan kriteria:

Tabel 3.6

Pengambilan Keputusan Ada Tidaknya Autokorelasi

| Hipotesis nol | Keputusan | Jika |
|--|---------------|-----------------------------|
| Tidak ada autokorelasi positif | Tolak | $0 < d < dl$ |
| Tidak ada autokorelasi positif | No desicison | $dl \leq d \leq du$ |
| Tidak ada autokorelasi negative | Tolak | $4 - dl < d < 4$ |
| Tidak ada autokorelasi negative | No desicison | $4 - du \leq d \leq 4 - dl$ |
| Tidak ada autokorelasi, positif atau negatif | Tidak ditolak | $du < d < 4 - du$ |

Pada uji autokorelasi, digunakan program SPSS dalam tabel uji Durbin-Watson, yaitu sebagai berikut:

Tabel 3.7

Uji Autokelasi

| Durbin-Watson | du dengan N=90 | Keterangan |
|---------------|----------------|-----------------------------|
| 1,796 | 1,703 | Tidak terdapat autokorelasi |

Sumber: Lampiran 10

Berdasarkan dari hasil pengujian yang dilakukan SPSS seperti disajikan pada tabel 3.7 dapat ditafsirkan bahwa nilai $d = 1,796$ lebih besar dari batas atas (du) = 1,703, maka dapat disimpulkan bahwa Ho diterima, jadi tidak terdapat autokorelasi positif atau negatif.

4. Uji Linieritas

Linieritas adalah keadaan dimana hubungan antara variable dependen dengan variable independent bersifat linier (garis lurus) dalam range variable independent tertentu.

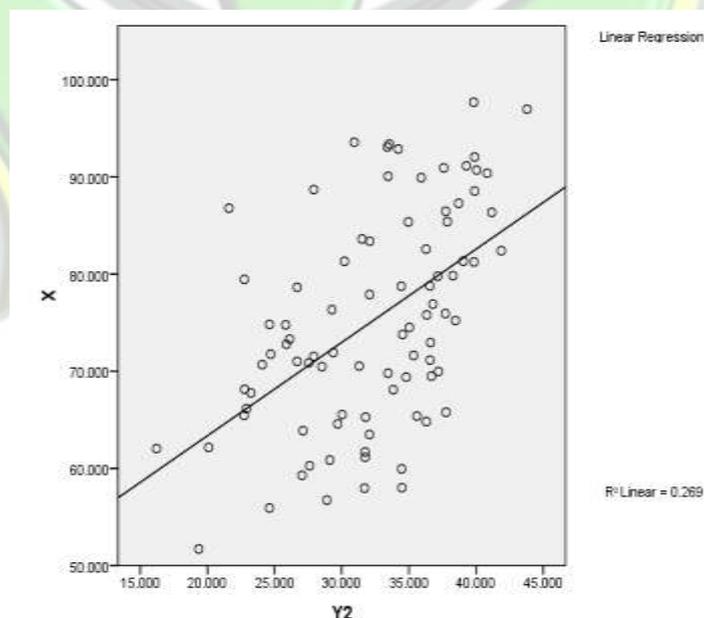
Kriterianya adalah sebagai berikut :

- Jika pada grafik mengarah ke kanan atas, maka data termasuk dalam kategori linier.
- Jika pada grafik tidak mengarah ke kanan atas, maka data termasuk dalam kategori tidak linier.

Untuk mengetahui hasil uji linieritas data dapat diperoleh dengan bantuan SPSS menggunakan *scatter plot* dengan hasil sebagai berikut:

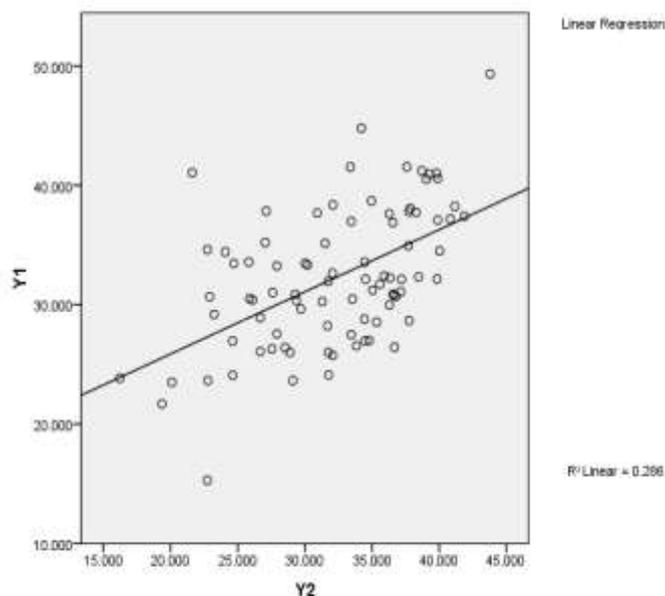
Gambar 3.1

Scatter Plot Kualitas Layanan (X) dan Loyalitas Orang Tua (Y₂)



Gambar 3.2

Scatter Plot Kepuasan (Y₁) dan Loyalitas Orang Tua (Y₂)



Terlihat pada garis regresi pada grafik kualitas layanan dengan loyalitas orang tua siswa di atas mengarah ke kanan atas, ini membuktikan adanya linieritas dan pada kepuasan dengan loyalitas orang tua siswa mengarah ke kanan atas, yang membuktikan bahwa adanya linieritas juga.

5. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut Homoskedastisitas dan jika berbeda disebut Heteroskedastisitas.

Dasar pengambilan keputusan dalam uji Heteroskedastisitas dengan grafik *scatter plot*:

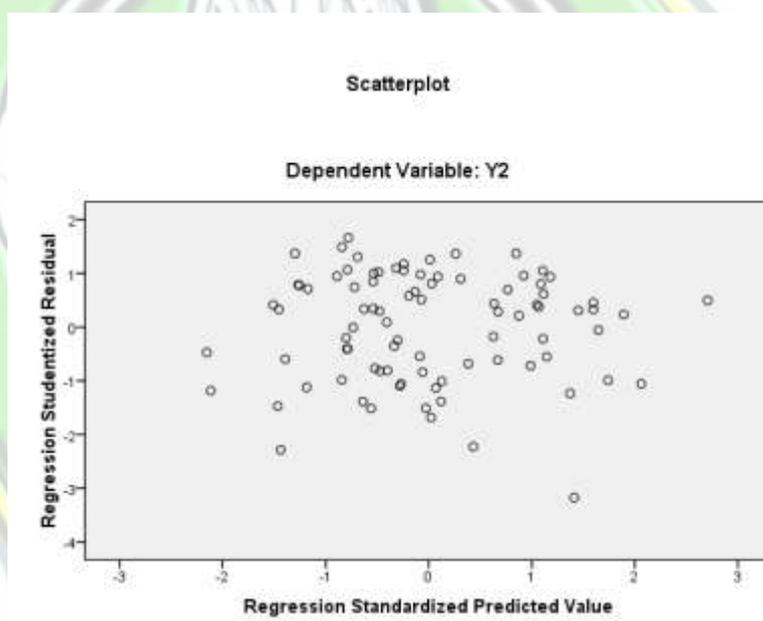
- Jika terdapat pola tertentu pada grafik *scatter plot* SPSS, seperti titik yang membentuk pola yang teratur (bergelombang, menyebar

kemudian menyempit), maka dapat disimpulkan bahwa telah terjadi Heteroskedastisitas.

- Sebaliknya, jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar, maka indikasinya adalah tidak terjadi Heteroskedastisitas.

Pengujian Heteroskedastisitas dilakukan menggunakan grafik *scatter plot*. Dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Gambar 3.3
Scatter Plot Uji Heteroskedastisitas



Berdasarkan output *scatter plot* diatas, terlihat bahwa titik-titik menyebar dan tidak membentuk pola tertentu yang jelas ehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.

G. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data merupakan teknik yang sangat penting dari sebuah proses penelitian. Teknik analisis data merupakan sebuah kegiatan yang menghasilkan sebuah jawaban atas semua pertanyaan dalam kegiatan

penelitian. Proses teknik analisis data dalam penelitian ini diawali dengan proses pentabulasian data dan diakhiri dengan interpretasi data. Tahapan-tahapannya adalah sebagai berikut:

1) Skoring Hasil Penelitian

Dalam kegiatan ini bertujuan untuk mempermudah peneliti dalam membuat analisis dan uji-uji selanjutnya. Penyajian hasil skor pada kuesioner merupakan langkah awal dalam mempermudah membaca hasil penelitian, pada tahap ini sebuah data yang didapat dalam bentuk kuesioner akan di generalisasikan dalam bentuk tabel. Sesuai dengan format yang mudah dibaca atau diolah oleh peneliti.

2) Pentabulasian Data Penelitian

Dalam kegiatan ini, peneliti akan menginput data yang telah diperoleh dari responden melalui pengisian kuesioner. Kuesioner yang telah terisi datanya akan di periksa sebelum di input ke dalam IBM SPSS *Statistics* 17. Setelah data telah diperiksa dengan cermat maka prosesnya akan berlanjut pada pentabulasian data. Adapun langkah-langkah pentabulasiannya adalah sebagai berikut:

- a) Pengumpulan dan verifikasi data, dengan cara memeriksa kelengkapan kuesioner dan jawaban responden.
- b) Memberikan kode pada setiap kuesioner penelitian.
- c) Penyiapan lembar kerja SPSS *Statistics* 17.
- d) Pengisian keterangan dan pengkategorian data pada *icon variable view*.
- e) Proses pentabulasian semua data.

Setelah proses pentabulasian selesai dilakukan, maka proses selanjutnya adalah melakukan penghitungan skor total dari masing-masing jawaban responden berdasarkan variabel penelitian. Hal tersebut dilakukan agar data yang akan digunakan merupakan data yang sudah siap pakai sehingga proses selanjutnya bisa dilakukan.

3) Pengujian Asumsi Klasik

Penganalisaan data penelitian dengan memakai statistic inferensial memerlukan pengujian terlebih dahulu terkait dengan uji asumsi klasik (uji prasyarat) pada data yang ada, yang bertujuan untuk mengetahui penyebaran data. Teknik yang dapat dipakai adalah uji multikolinieritas, uji autokorelasi, uji normalitas, dan linieritas data. Dengan melakukan uji asumsi klasik, maka peneliti dapat menetapkan apakah penelitian ini menggunakan statistic parametris atau statistic non parametris. Kebijakan ini perlu diambil agar hasil penelitian dapat digeneralisasikan pada populasi yang lebih luas.²¹ Uji asumsi klasik digunakan guna menguji kelayakan data. Berdasarkan uji asumsi klasik yang telah diatas, disimpulkan bahwa data berdistribusi normal, tidak terdapat multikolinieritas dan autokorelasi, data menunjukkan tidak adanya linieritas anta variabel dan tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi. Secara kesusluruhan dapat disimpulkan bahwa model regresi memenuhi syarat uji asumsi klasik adalah dalam bentuk logaritma natural. Langkah selanjutnya adalah menganalisa hasil regresi menggunakan analisa jalur (*path analysis*).

²¹ Masrukhin, *Op.Cit.*, hlm. 41

4) Analisis Jalur (*Path Analysis*)

Analisa jalur digunakan untuk menghitung kekuatan hubungan dengan menggunakan hanya satu matrik korelasi atau kovarians (*correlation or covariance matrix*) sebagai input.²² Dengan demikian dalam model hubungan antar variabel tersebut, terdapat variabel independen yang dalam hal ini disebut variabel eksogen (*Exogenous*), dan variabel dependen yang disebut variabel endogen (*Endogenous*). Melalui analisis jalur ini akan dapat ditemukan jalur mana yang paling tepat dan singkat suatu variabel independen menuju variabel dependen yang terakhir.²³ Analisa jalur digunakan untuk menguji hipotesis dalam penelitian ini yang berdasarkan hubungan sebab akibat yang ditimbulkan oleh interaksi variabel-variabel penelitian.

Langkah-langkah yang dilakukan dalam *path analysis* menurut Ridwan dan Engkos adalah sebagai berikut:²⁴

- a) Merumuskan hipotesis berdasarkan konsep dan penelitian sebelumnya, yaitu:

H₁: Terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan orang tua siswa di MI NU Miftahul Huda 02 Piji Dawe Kudus Tahun Pelajaran 2015/2016.

²² J. Supranto, *Analisis Multivariat: Arti dan Interpretasi*, Jakarta: Rineka Cipta, 2004, hlm. 227.

²³ Sugiyono, *Statistika untuk Penelitian*, Bandung: Alfabeta, 2014, hlm. 297.

²⁴ Kuncoro Ridwan & Achmad Engkos, *Cara Menggunakan dan Memaknai Analisis Jalur (Path Analysis)*, *Op. Cit.*, hlm. 116-118.

H₂: Terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas layanan terhadap loyalitas orang tua siswa di MI NU Miftahul Huda 02 Piji Dawe Kudus Tahun Pelajaran 2015/2016.

H₃: Terdapat pengaruh yang signifikan antara kepuasan orang tua siswa terhadap loyalitas orang tua siswa di MI NU Miftahul Huda 02 Piji Dawe Kudus Tahun Pelajaran 2015/2016.

- b) Menentukan sub – sub strukturnya dan gambarkan diagram jalur lengkap sesuai hipotesis yang diajukan. Hubungan antar variabel dapat dimasukkan kedalam persamaan struktural dapat dilihat pada rumus 1 dan 2, serta gambar model analisis jalur dapat dilihat pada Gambar 3.4, sebagai berikut :

Substruktur 1

$$Y_1 = \alpha + \beta_1 X + e_1 \dots \dots \dots (1)$$

Keterangan:

Y_1 = variabel kepuasan orang tua siswa

α = nilai konstanta

β_1 = koefisien regresi variabel kualitas layanan pada kepuasan orang tua siswa

X = Kualitas layanan

e_1 = jumlah varian yang tidak diteliti dalam model penelitian

Substruktur 2

$$Y_2 = \alpha + \beta_2 X + \beta_3 Y_1 + e_2 \dots \dots \dots (2)$$

Keterangan:

Y_2 = variabel loyalitas orang tua siswa

\acute{a} = nilai konstanta

β_2 = koefisien regresi variabel kualitas layanan pada loyalitas orang tua siswa

β_3 = koefisien regresi variabel kepuasan pada loyalitas orang tua siswa

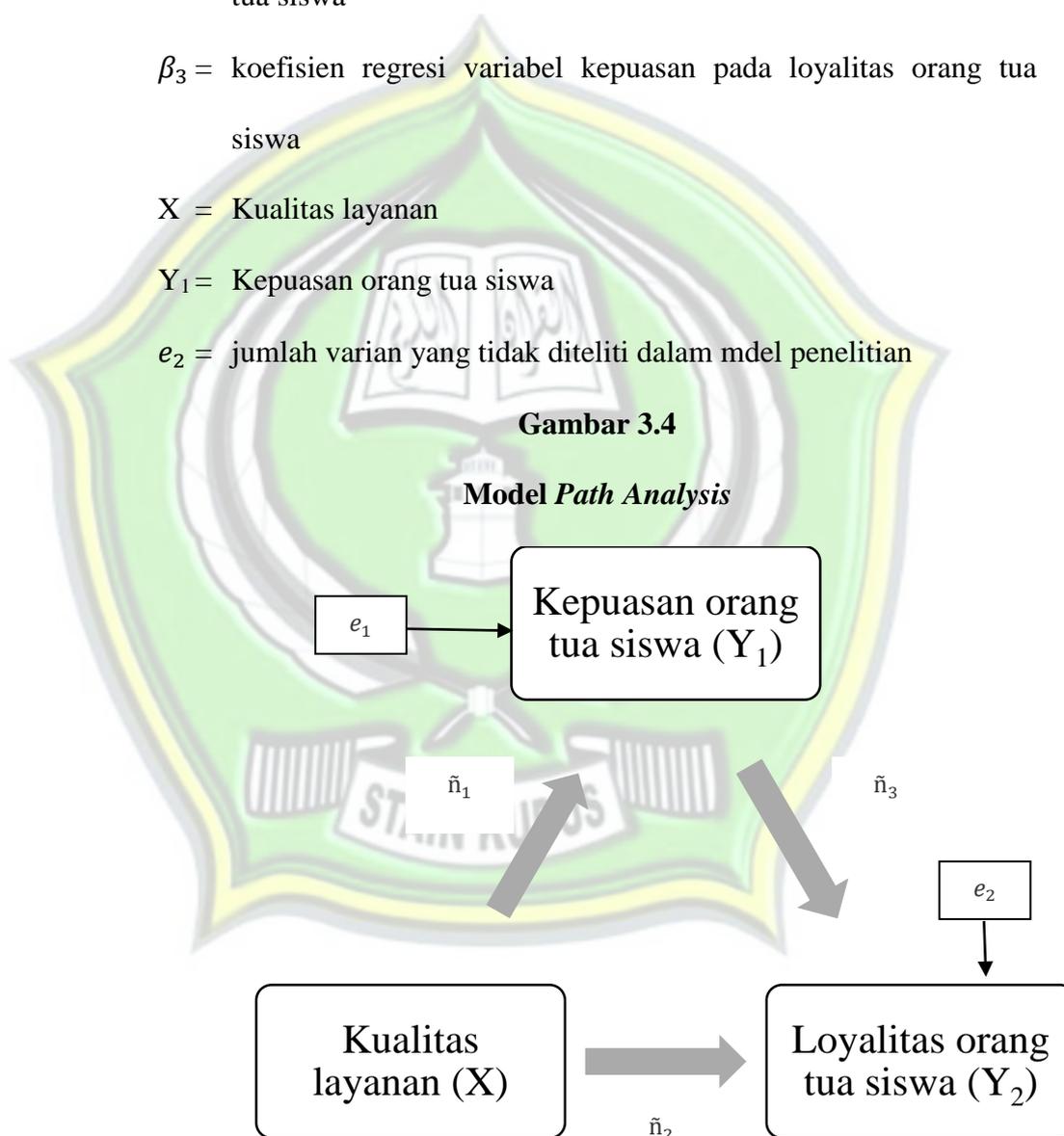
X = Kualitas layanan

Y_1 = Kepuasan orang tua siswa

e_2 = jumlah varian yang tidak diteliti dalam model penelitian

Gambar 3.4

Model Path Analysis



c) Menghitung koefisien jalur

Melalui analisis regresi secara parsial dimana koefisien jalurnya merupakan koefisien regresi yang distandardisasi (*standardized*

coefficients beta) untuk pengaruh langsungnya, sedangkan pengaruh tidak langsung merupakan perkalian antara koefisien jalur dari jalur yang dilalui setiap persamaan dan pengaruh total adalah penjumlahan dari pengaruh langsung dengan seluruh pengaruh tidak langsung.

d) Pemeriksaan validitas model

Menunjukkan baik atau tidaknya suatu hasil analisis tergantung pada asumsi-asumsi yang melandasinya. Indikator yang terdapat dalam *path analysis*, adalah koefisien determinasi total dan *theory trimming*.

Koefisien Determinasi Total (R^2_m), indikator validitas model yang memiliki interpretasi yang sama dengan interpretasi koefisien determinasi (R^2) pada analisis regresi. (R^2_m) dihitung berdasarkan rumus :

$$R^2_m = 1 - (e_1)^2(e_2)^2 \dots\dots\dots(3)$$

Keterangan:

R^2_m = koefisien determinasi total

e_1e_2 = jumlah varian yang tidak diteliti dalam model penelitian

Untuk menghitung varian variabel yang tidak diteliti dalam model (e_1 dan e_2) dapat ditunjukkan dengan persamaan :

$$e_1e_2 = \sqrt{1 - R^2} \dots\dots\dots(4)$$

Theory Trimming adalah uji validasi koefisien jalur β sama dengan uji pada regresi yaitu melihat tingkat signifikansi uji t. Uji validasi koefisien *path* pada jalur untuk pengaruh langsung adalah sama

dengan pada regresi menggunakan ρ dari uji t, yaitu pengujian koefisien regresi variabel dilakukan secara parsial.

e) Memaknai hasil analisis jalur

Berdasarkan hasil perhitungan analisis jalur tersebut, maka kita sudah dapat memberikan informasi mengenai kualitas layanan pengaruhnya terhadap kepuasan dan loyalitas orang tua siswa.

