

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan metode kuantitatif yang pendekatannya datanya menggunakan angka atau di-angkakan yang dihitung menggunakan statistik. Pengambilan data dalam penelitian ini menggunakan metode survei. Menurut Abdussamad, H. Z., et al (2021) penelitian kuantitatif merupakan investigasi sistematis mengenai sebuah fenomena dengan mengumpulkan data yang dapat diukur menggunakan teknik statistik, matematika atau komputasi.

B. Objek dan Lokasi Penelitian

Objek penelitian adalah sesuatu yang akan dianalisis. Menurut Umar, H. dalam Pakpahan, A. F., et al (2021) objek penelitian menjelaskan tentang apa dan atau siapa yang menjadi objek penelitian, juga dimana dan kapan penelitian dilakukan. Penelitian ini mengambil objek dengan Mahasiswa UKM yang ada di Universitas Muhammadiyah Metro.

C. Metode Penelitian

Metode penelitian adalah cara untuk mendapatkan data yang diperlukan dalam penelitian. Dalam penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif yaitu metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu, pengumpulan datanya menggunakan instrument penelitian.

D. Definisi Variabel

Menurut Sugiyono (2018) dalam Milanda, R. (2022) yang menyebutkan bahwasanya variabel dalam penelitian merupakan segala sesuatu yang berupa apapun yang sudah ditetapkan peneliti sehingga dipelajari secara utuh dan mendapatkan informasi akan hal itu, lalu diambil kesimpulannya. Variabel pada penelitian ini terdiri dari variabel bebas dan variabel terikat. Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau menjadi sebab timbulnya variabel terikat dengan simbol (X). Sedangkan variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat timbulnya variabel bebas dengan simbol (Y). pada penelitian ini terdapat 1 variabel yang menjadi variabel bebas yaitu

Pelayanan (X) dan 1 variabel terikat yaitu Kepuasan Mahasiswa (Y) dan SOP (Standar Operasional Prosedur) sebagai variabel moderasi (Z). Adapun definisi operasional variabel pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pelayanan (X)

a) Definisi Konseptual

Pelayanan adalah suatu kegiatan memberikan sebuah jasa kepada penerima jasa, baik itu di sebuah perusahaan maupun institusi. Pelayanan juga termasuk sebagai wujud pencapaian kinerja atau pengukuran kepuasan para penerima jasa. Pelayanan yang baik dapat dilihat dari kemampuan memberikan pelayanan, kesediaan untuk membantu pelanggan, kesopanan dan pengetahuan karyawan, perhatian terhadap pelanggan dan juga fasilitas yang diberikan kepada pelanggan.

b) Definisi Operasional

Pelayanan adalah suatu kegiatan memberikan sebuah jasa kepada penerima jasa, baik itu di sebuah perusahaan maupun institusi. Pelayanan juga termasuk sebagai wujud pencapaian kinerja atau pengukuran kepuasan para penerima jasa. Pelayanan yang baik dapat dilihat dari kemampuan memberikan pelayanan, kesediaan untuk membantu pelanggan, kesopanan dan pengetahuan karyawan, perhatian terhadap pelanggan dan juga fasilitas yang diberikan kepada pelanggan. Yang diukur menggunakan kuesioner menggunakan data skala likert yang diberikan kepada anggota Unit Kegiatan Mahasiswa di Universitas Muhammadiyah Metro.

2. Kepuasan Mahasiswa (Y)

a) Definisi Konseptual

Kepuasan mahasiswa adalah perasaan senang mahasiswa atas kinerja atau pelayanan yang diberikan oleh pihak kampus kepadanya. Kepuasan mahasiswa dapat dilihat dari kesesuaian harapan mahasiswa, rasa nyaman yang di dapat mahasiswa dari pihak kampus, respon baik yang di dapat mahasiswa dan fasilitas yang didapat mahasiswa ketika melakukan administrasi. Kepuasan mahasiswa juga adalah suatu sikap positif dari mahasiswa terhadap pelayanan perguruan tinggi karena adanya kesesuaian antara harapan mahasiswa dan pelayanan yang diberikan oleh perguruan tinggi. Kepuasan mahasiswa

merupakan perasaan secara psikologis terhadap produk yang diberikan oleh perguruan tinggi kepada mahasiswa.

b) Definisi Operasional

Kepuasan mahasiswa adalah perasaan senang mahasiswa atas kinerja atau pelayanan yang diberikan oleh pihak kampus kepadanya. Kepuasan mahasiswa dapat dilihat dari kesesuaian harapan mahasiswa, rasa nyaman yang di dapat mahasiswa dari pihak kampus, respon baik yang di dapat mahasiswa dan fasilitas yang didapat mahasiswa ketika melakukan administrasi. Kepuasan mahasiswa juga adalah suatu sikap positif dari mahasiswa terhadap pelayanan perguruan tinggi karena adanya kesesuaian antara harapan mahasiswa dan pelayanan yang diberikan oleh perguruan tinggi. Kepuasan mahasiswa merupakan perasaan secara psikologis terhadap produk yang diberikan oleh perguruan tinggi kepada mahasiswa. Yang diukur menggunakan data skala likert yang diberikan kepada anggota Unit Kegiatan Mahasiswa di Universitas Muhammadiyah Metro.

3. SOP (Standar Operasional Prosedur) (Z)

a) Definisi Konseptual

SOP (Standar Operasional Prosedur) adalah suatu paduan tertulis atau langkah-langkah dalam pelaksanaan sebuah tugas untuk mencapai sebuah tujuan yang dikehendaki. SOP berfungsi juga untuk membentuk sistem kerja dan aliran kerja yang teratur dan dapat dipertanggungjawabkan. Penerapan SOP (Standar Operasional Prosedur) diantaranya memiliki kemudahan dan kejelasan, prosedur yang distandarkan harus efektif dan efisien, sesuai dengan pihak yang akan dilayani dan memiliki keterukuran.

b) Definisi Operasional

SOP (Standar Operasional Prosedur) adalah suatu paduan tertulis atau langkah-langkah dalam pelaksanaan sebuah tugas untuk mencapai sebuah tujuan yang dikehendaki. SOP berfungsi juga untuk membentuk sistem kerja dan aliran kerja yang teratur dan dapat dipertanggungjawabkan. Penerapan SOP (Standar Operasional Prosedur) diantaranya memiliki kemudahan dan kejelasan, prosedur yang distandarkan harus efektif dan efisien, sesuai dengan pihak yang akan dilayani dan memiliki keterukuran. Yang diukur menggunakan data skala

likert yang diberikan kepada anggota Unit Kegiatan Mahasiswa di Universitas Muhammadiyah Metro.

E. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah keseluruhan objek penelitian. Menurut Sugiyono (2018) dalam Fadude, F. D., et al (2019) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi pada penelitian ini adalah Mahasiswa UKM di Universitas Muhammadiyah Metro. Populasi pada penelitian ini adalah mahasiswa UKM di Universitas Muhammadiyah Metro sebanyak 414 mahasiswa atau anggota.

2. Sampel

Sampel adalah beberapa objek yang diambil dari populasi untuk mewakili populasi. Menurut Amin, N. F., et al (2023) sampel secara sederhana diartikan sebagai bagian dari populasi yang menjadi sumber data yang sebenarnya dalam suatu penelitian. Dengan kata lain, sampel adalah sebagian dari populasi untuk mewakili seluruh populasi. Berdasarkan data yang diperoleh penulis pada mahasiswa UKM di Universitas Muhammadiyah Metro terdapat 11 UKM dengan jumlah keseluruhan anggota adalah 414 mahasiswa dalam penelitian ini akan menggunakan *simple random sampling* atau sampel acak sederhana dengan menggunakan rumus *slovin*. Menurut Arikunto., et al (2020: 131) jika subjek kurang dari 100 orang maka sebaiknya diambil semua, tetapi jika populasi lebih dari 100 orang atau tidak diketahui pengambilan sampel menggunakan rumus *slovin*. Peneliti menggunakan rumus *slovin* untuk menghitung jumlah sampel minimal, besaran sampel penelitian ditentukan lewat tingkat kesalahan. Rumus *slovin* adalah sebagai berikut:

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

Keterangan:

- n = ukuran sampel
- N = jumlah populasi
- e = toleransi ketidaktelitian (10%)

Rumus:

$$n = \frac{414}{1 + 414(0,1)^2}$$

$$n = \frac{414}{1 + 414 (0,01)}$$

$$n = \frac{414}{1 + 4,14}$$

$$n = \frac{414}{5,14} = 80,5$$

Dari perhitungan rumus slovin diatas, maka sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 80,5 mahasiswa, dapat dibulatkan maka sampel dalam penelitian ini adalah 81 mahasiswa pada UKM di Universitas Muhammadiyah Metro.

F. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah cara untuk mengumpulkan data penelitian. Pada penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data:

1. Wawancara

Wawancara adalah pengumpulan data dengan cara tanya jawab secara lisan maupun tertulis. Menurut Sugiyono (2017:231) dalam Prawiyogi, A. G., et al (2021) wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi atau ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menentukan permasalahan yang harus diteliti, tetapi juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal responden yang lebih mendalam.

2. Kuesioner

Kuesioner adalah teknik pengumpulan data dengan menggunakan angket pertanyaan yang diberikan kepada responden. Menurut Sugiyono (2019) dalam Arifin., et al (2023) kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawab. Pertanyaan yang ada didalam kuesioner akan diukur dengan menggunakan tipe skala likert. Dalam penelitian ini daftar

pertanyaan dalam kuesioner berkaitan dengan variabel pelayanan, kepuasan pelanggan dan SOP (Standar Operasional Prosedur).

G. Instrumen Pertanyaan

Instrument yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Kuesioner adalah teknik pengumpulan data dengan menggunakan angket pertanyaan yang diberikan kepada responden. Dalam penelitian ini, peneliti akan membagikan pertanyaan tertutup. Yaitu berupa pertanyaan dengan alternatif jawaban yang disediakan oleh peneliti. Teknik untuk mengukur kuesioner dalam penelitian ini menggunakan *agree-disagree scale*. Skala ini mengembangkan pertanyaan dalam berbagai rentang nilai. Menurut Sugiyono (2022) skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam penelitian, fenomena sosial ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, yang selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian.

Tabel 2. Nilai dan Kategori Jawaban Kuesioner Skala Likert

Jawaban	Bobot
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Cukup Setuju (CS)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

(Sumber: Anwar Sanusi, 2020)

Table 3. Kisi-Kisi Instrumen Penelitian

Variabel	Indikator	No Kuesioner
Pelayanan (X)	1. Keandalan (Realibility)	1,2,3,4
	2. Daya Tanggap (Responsiveness)	5,6,7,8
	3. Jaminan (Asurance)	9,10,11,12
	4. Empaty (Empathy)	13,14,15,16
	5. Bukti Fisik (Tangible)	17,18,19,20
Kepuasan Mahasiswa	1. Kesesuaian Harapan	1,2,3,4,5

Variabel	Indikator	No Kuesioner
(Y)	2. Rasa Nyaman	6,7,8,9,10
	3. Respon	11,12,13,14,15
	4. Fasilitas	16,17,18,19,20
SOP (Standar Operasional Prosedur) (Z)	1. Efisiensi	1,2,3,4
	2. Kemudahan dan Kejelasan	5,6,7,8
	3. Kebutuhan Pihak yang dilayani	9,10,11,12
	4. Keterukuran	13,14,15,16
	5. Efektivitas	17,18,19,20

H. Pengujian Persyaratan Instrumen

Instrumen dalam penelitian ini akan diuji dengan uji validitas dan uji reliabilitas.

1. Uji Validitas

Ardista, R. (2021) uji validitas dimaksudkan untuk mengukur kualitas kuesioner yang digunakan sebagai instrument penelitian sehingga dapat dikatakan instrument tersebut valid. Untuk mencari validitas sebuah item, kita mengkorelasikan skor item dengan total item-item tersebut. Jika koefisien antara item dengan total item sama atau diatas 0,3 maka item tersebut dinyatakan valid, tetapi jika nilai korelasinya dibawah 0,3 maka item tersebut dinyatakan tidak valid. Dalam mencari nilai korelasi penulis menggunakan rumus *Korelasi Product Moment* yang dikemukakan oleh Soekidjo Notoatmojo dengan rumus berikut:

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

Keterangan:

- r_{xy} = Koefisien Korelasi
- n = Jumlah Responden Uji Coba
- X = Skor Tiap Item
- Y = Skor Seluruh Item Responden Uji Coba

2. Uji Reliabilitas

Menurut Notoatmojo dalam Janna (2021) reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur, apakah alat ukur tetap konsisten jika pengukuran tersebut diulang. Alat ukur dikatakan reliabel jika menghasilkan hasil yang sama meskipun dilakukan pengukuran berkali-kali. Maksud dari uji reliabilitas adalah untuk menguji apakah kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini menunjukkan ketepatan, keakuratan dan konsistensi. Rumus yang digunakan adalah rumus *Cronbach alpha coenffiden* sebagai berikut:

$$r_{11} = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma^2 b}{\sigma^2 t} \right)$$

Keterangan:

r_{11} = Koefisien Reabilitas Alpha

k = Jumlah Item Pernyataan

$\sum \sigma^2 b$ = Jumlah Variabel Bulir

$\sigma^2 t$ = Varian Total

Jika nilai alpha > 0.70 artinya reliabilitas mencukupi (*sufficient reliability*) sementara jika alpha > 0.80 ini mensugestikan seluruh item reliabel dan secara konsisten memiliki reliabilitas yang kuat. Jika alpha < 0.50 maka reliabilitas rendah. Apabila jika alpha rendah kemungkinan satu atau beberapa item tidak reliabel.

I. Pengujian Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang sudah diperoleh dari hasil wawancara dan kuesioner yang sudah dilakukan oleh peneliti. Teknik analisis data digunakan untuk memberikan jawaban pada setiap item jawaban yaitu dengan menggunakan skala likert. Skala likert yang dapat digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi orang tentang suatu fenomena atau objek tertentu.

1. Uji Normalitas

Menurut Riyanto, P., et al (2019) uji normalitas bertujuan untuk melihat apakah data yang diperoleh berasal dari populasi yang berdistribusi normal. Model regresi yang baik adalah regresi yang distribusi normal atau mendekati

normal. Dalam penelitian ini menggunakan uji *Kormogorov Smirnov*. Data dikatakan berdistribusi normal jika signifikan lebih dari 0,5. Menurut pranomo, A., et al (2021) pedoman pengambilan keputusan normalitas dengan menggunakan uji *Kolmogorov-Smirnov* adalah:

- a. Nilai sig atau signifikan atau nilai probabilitas <0,05 distribusi data adalah tidak normal.
- b. Nilai sig atau signifikan atau nilai probabilitas >0,05 distribusi data adalah normal.

2. Uji Linieritas

Uji linieritas digunakan untuk mengetahui hubungan secara linear antara variabel dependen terhadap setiap variabel independent yang akan diuji. Menurut Jusmawati, K., et al (2020) uji linieritas dilakukan untuk mengetahui hubungan yang linier dengan nilai sig > $\sigma \alpha$ table anova untuk *deviation from linearity* pada software SPSS. Dua variabel dikatakan mempunyai hubungan yang linear bila signifikan (*Linearity*) kurang dari 0,5.

Jika $\geq F_{\text{tabel}} = \text{Linier}$

Jika $> F_{\text{tabel}} = \text{Signifikan}$

J. Pengujian Hipotesis Penelitian

1. Uji Variabel Moderasi (Moderate Regression Analysis/MRA)

Untuk menganalisis pengaruh antar variabel bebas dan terikat pada penelitian ini menggunakan regresi linear berganda. Menurut Afkarina, N. K., et al (2019) regresi linear berganda adalah analisis regresi yang menjelaskan hubungan antara variabel terikat (dependen) dengan faktor-faktor yang mempengaruhi lebih dari satu variabel bebas (independen). Analisis ini untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan dan untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen apabila masing-masing variabel independen berhubungan positif atau negative. Uji MRA (Moderate Regression Analysis) adalah sebagai berikut:

$$Y = a + bx + bx^*z + e$$

Keterangan:

- Y = Variabel dependen
 x = Variabel independen
 a = Konsta (Nilai Y apabila $X_1, X_2, X_n = 0$)
 b = Koefisien regresi (nilai peningkatan ataupun penurunan)
 z = Variabel Moderasi
 e = Error termin/ tingkat kesalahan penduga

2. Uji T

Menurut Hervina, R. D., et al (2021) uji t (uji parsial) adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh independen secara individual (parsial) terhadap variabel dependen. Jika $t_{hitung} > t_{table}$ atau nilai signifikan uji $t < 0,05$ maka disimpulkan bahwa secara individual variabele independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Langkah untuk uji t adalah:

- a. Jika nilai sig $\leq 0,05$ dan koefisien beta positif, maka hipotesis didukung.
- b. Jika nilai sig $> 0,05$ dan koefisien beta negative, maka hipotesis tidak didukung.

3. Koefisien Determinasi (R^2)

Menurut Ghozali (2018) dalam Aditia, A. R. R., et al (2020) koefisien determinasi (R^2) merupakan alat untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah nol atau satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Sebaliknya, jika nilai yang mendekati satu berarti variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel-variabel tersebut. Dengan menggunakan rumus:

$$KD: R^2 \times 100\%$$

Keterangan:

- KD = Koefisien determinasi
 KR = Koefisien korelasi

4. Hipotesis statistik

Hipotesis statistik adalah suatu dugaan dengan sementara terkait dengan populasi dalam suatu penelitian kuantitatif dan kebenarannya juga perlu dibuktikan. Oleh karena itu, hipotesis ini dapat digunakan untuk menguji kebenarannya ataupun menguatkan argumennya. Jika menguji hipotesis penelitian dengan perhitungan statistik, maka rumusan hipotesis tersebut perlu diubah kedalam rumusan hipotesis penelitian hanya dituliskan salah satu saja yaitu hipotesis alternatif (H_a) atau hipotesis nol (H_0). Sedangkan dalam hipotesis statistik keduanya dipasangkan sehingga dapat diambil keputusan yang tegas yaitu menerima H_0 berarti menolak H_a , begitu juga sebaliknya. Hipotesis statistik pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Penguji pengaruh X_1 terhadap Y

$H_0: \beta Y \leq 0$ = tidak terdapat pengaruh pelayanan (X_1) terhadap kepuasan mahasiswa (Y).

$H_0: \beta Y > 0$ = terdapat pengaruh pelayanan (X_1) terhadap kepuasan mahasiswa (Y).

b. Penguji pengaruh X_1 terhadap Y dengan SOP (Standar Operasional Prosedur) sebagai variabel moderasi

$H_0: \beta Y Z \leq 0$ = tidak terdapat pengaruh pelayanan (X_1) terhadap kepuasan mahasiswa (Y) dengan SOP (Standar Operasional Prosedur) (Z) sebagai variabel moderasi.

$H_0: \beta Y Z > 0$ = terdapat pengaruh pelayanan (X_1) terhadap kepuasan mahasiswa (Y) dengan SOP (Standar Operasional Prosedur) (Z) sebagai variabel moderasi.