

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Variabel Penelitian

Dalam penelitian ini, terdapat dua buah variabel yang diwakilkan oleh huruf X dan Y. Dimana X merupakan jenis pelayanan atau fasilitas yang ditawarkan oleh pondok pesantren Al Mujahidin yang dapat memberikan kepuasan para konsumen atau santri, sedangkan Y merupakan kepuasan Konsumen atau santri.

Fasilitas atau pelayanan pondok pesantren (X) dan kepuasan konsumen atau santri (Y) dilihat dari : fasilitas, pelayanan, kurikulum, lokasi dan biaya.

Varibel-variabel ini dijabarkan dalam item-item pertanyaan yang diberi skor untuk memberikan penilaian tentang tingkat pelayanan atau fasilitas (X) dan tingkat kepuasan (Y) yang dirasakan konsumen.

B. Populasi Dan Sampel

1. Populasi Penelitian

Dalam penelitian ini, populasi yang dipilih adalah santri pondok pesantren Al Mujahidin. Yang aktif pada tahun 2003/2004 sebanyak 76 orang yang diharapkan dapat memberikan penilaian terhadap kualitas jasa pada Pondok Pesantren Al Mujahidin Temanggung.

2. Sampel Penelitian

Responden dalam penelitian ini adalah seluruh santri pondok pesantren Al Mujahidin Temanggung yang aktif pada tahun 2003/2004.

C. Data dan Metode Pengumpulan Data

1. Data

Data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah diambil langsung dari subyek yang diteliti atau dari sampel itu sendiri, yaitu seluruh populasi santri di pondok pesantren Al Mujahidin Temanggung yang aktif pada tahun 2003/2004 sebanyak 76 orang. Data ini diperoleh dari jawaban kuisioner yang dibagikan kepada responden yang berisi daftar pertanyaan dengan memberikan alternatif jawaban dengan skala likert.

2. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang dipakai dalam penelitian ini adalah dengan cara Riset Lapangan (Field Research), yaitu penelitian yang dilakukan secara langsung pada objek penelitian, yaitu para santri yang belajar di Pondok Pesantren Al Mujahidin kecamatan Temanggung Jawa Tengah. Beberapa metode yang di gunakan adalah :

a. Metode Angket (Questioner)

Yaitu pengumpulan data yang dilakukan melalui daftar pertanyaan yang diberikan kepada responden. Jawaban responden atas pertanyaan yang diberikan penulis itulah nantinya yang akan dijadikan sebagai bahan penelitian data yang diperlukan.

b. Metode Interview

Yaitu mengadakan wawancara secara langsung kepada pihak-pihak yang dapat memberikan keterangan yang diperlukan.

c. Metode Survei

Yaitu informasi yang diperoleh dari metode survei berupa keterangan dari pihak yang memberikan jawaban secara langsung, dan datanya berupa jawaban atas pertanyaan yang diajukan dan tersusun didalam suatu daftar, sehingga dapat ditarik kesimpulan dari hasil survei.

Data diperoleh dengan cara membagikan kuisisioner yang berisi daftar pertanyaan kepada seluruh responden yang berjumlah 76 orang untuk ditanggapi dengan memberikan alternatif jawaban yang telah ditentukan.

Penilaian dalam penelitian menggunakan skala Likert, untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan santri (konsumen) yang terdiri dari Sangat Tidak Puas, Tidak Puas, Cukup, Puas, Sangat Puas. Kelima penilaian tersebut diberikan bobot nilai sebagai berikut :

- a. Sangat Tidak Puas diberi bobot 1
- b. Tidak Puas diberi bobot 2
- c. Cukup diberi bobot 3
- d. Puas diberi bobot 4
- e. Sangat Puas diberi bobot 5

Pertimbangan penggunaan kuisioner yang berupa pertanyaan adalah untuk menghemat dana, tenaga dan biaya. Selain itu relatif lebih mudah serta validitas dan realibilitasnya dapat dicari.

E. Teknik Analisa Data

1. Analisa Deskriptif

Metode ini berdasarkan pada data yang diperoleh kemudian disusun dalam tabulasi data untuk menggambarkan keadaan dari reponden yang diteliti. Analisa ini dilakukan untuk mengetahui profil konsumen atau santri yang ada dalam penelitian ini seperti jenis kelamin dan status pendidikan.

2. Analisis Kuantitatif

Analisis kuantitatif yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linear berganda, uji F dan uji t. Model analisis regresi linear berganda ini dipilih untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel-variabel yang meliputi Fasilitas (X_1), Pelayanan (X_2), Kurikulum (X_3), Lokasi (X_4) dan Biaya (X_5), terhadap Kepuasan Santri (Y) pada Pondok Pesantren Al Mujahidin Kecamatan Temanggung Jawa Tengah.

3. Analisis Regresi Berganda

Model regresi linear berganda untuk Fasilitas (X_1), Pelayanan (X_2), Kurikulum (X_3), Lokasi (X_4), Biaya (X_5), dan Kepuasan Santri (Y) mempunyai formula sebagai berikut:

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

Dalam penelitian ini, dalam menganalisis regresi linear berganda penulis menggunakan seri program statistik SPSS versi 10.00. SPSS.

