

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif. Sugiyono (2013) menyatakan bahwa penelitian kuantitatif didefinisikan cara penelitian yang bertujuan guna menelaah populasi atau sampel tertentu, mengumpulkan data menggunakan alat penelitian, dan kemudian menganalisis data untuk memvalidasi hipotesis yang sudah ada. Jenis penelitian ini yaitu *explanatory* karena memiliki tujuan dalam menguji teori dan hipotesis atau dugaan yang sudah ada pada penelitian sebelumnya guna memperkuat teori dan hipotesis hasil penelitian yang sudah ada, kemudian unit analisis untuk penelitian ini yaitu level individu dan menggunakan dimensi waktu *cross sectional*.

B. Tempat dan Waktu Penelitian

Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan berpengaruh pada kepuasan siswa yang dimoderasi oleh *gender*, penelitian ini dilakukan di SMA Pangudi Luhur St. Vincentius Giriwoyo. Penelitian ini dijadwalkan selama enam bulan mulai dari penyusunan proposal hingga sidang skripsi. Berikut jadwal penelitian:

Tabel 3. 1 *Timeline* Penelitian

No	Nama Kegiatan	Bulan				
		Februari	Maret	April	Mei	Juni
1	Pengajuan Judul Skripsi					
2	Penyusunan Proposal					
3	Seminar Proposal					
4	Pengumpulan Data					
5	Analisis Data					
6	Penulisan Laporan					
7	Sidang Skripsi					

C. Definisi Operasional Variabel Penelitian

No	Variabel	Definisi	Indikator	Skala Pengukuran
1.	Kualitas Layanan	Kualitas layanan merupakan totalitas fitur dan karakteristik dari produk serta jasa yang bergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat (Kolter dan Keller, 2016).	<i>Tangibility</i> <i>Reliability</i> <i>Responsiveness</i> <i>Assurance</i> <i>Emphaty</i>	Skala Likert

No	Variabel	Definisi	Indikator	Skala Pengukuran
2.	Kepuasan	Kepuasan konsumen adalah sejauh mana mereka mungkin merasa senang atau tidak puas setelah membandingkan apa yang mereka harapkan dan apa yang sebenarnya mereka terima setelah menggunakan jasa layanan tersebut (Huda dan Setyowardhani, 2023).	Kesesuaian harapan. Minat berkunjung. Kesediaan merekomendasi.	Skala Likert
3.	<i>Gender</i>	Variabel demografi yang didefinisikan sebagai sebuah sudut pandang berbeda terhadap sebuah produk atau layanan jasa (Rinaldi, 2021).	Laki-laki Perempuan	Skala Kategorikal

D. Populasi dan Sampel

Populasi didefinisikan sebagai lingkup secara keseluruhan yang meliputi subjek dan objek yang telah ditentukan peneliti guna dipelajari dan selanjutnya diambil kesimpulan dari penelitian tersebut (Sugiyono, 2013). Dalam penelitian ini, populasi adalah sivitas akademika dari SMA Pangudi Luhur St. Vincentius

Giriwoyo yang meliputi pendidik, tenaga kependidikan, dan peserta didik yang berjumlah 130 orang.

Sebagian atau wakil yang mewakili ciri-ciri populasi disebut sebagai sampel. Karena sampel yang akan mewakili diambil dari populasi, penentuan sampel sangat penting. Studi ini melibatkan siswa SMA Pangudi Luhur St. Vincentius Giriwoyo. Dalam penelitian ini, probabilitas pengambilan sampel digunakan dengan cara adanya peluang yang sama untuk setiap unsur maupun bagian dari populasi untuk diambil menjadi sampel. Metode pengambilan sampel ini termasuk dalam kategori pengambilan sampel sederhana, dengan adanya peluang yang sama untuk setiap elemen atau anggota populasi untuk diambil menjadi sampel. Sebanyak 98,11 dibulatkan menjadi 100 sampel diambil berdasarkan teori Sugiyono (2013) dengan menggunakan rumus Yamane sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2} = \frac{130}{1 + 130(0,05)^2} = 98,11$$

Keterangan:

n = Jumlah sampel yang diperlukan

N = Jumlah populasi

e = Tingkat kesalahan sampel

E. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data berupa survei yang mana teknik tersebut dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner kepada siswa SMA Pangudi Luhur St. Vincentius Giriwoyo. Survei

adalah metode pengumpulan data primer dengan memberikan pertanyaan-pertanyaan kepada responden individu. Dan penelitian ini menggunakan jenis survei *computer-deliver survey* berupa kuesioner google formulir dengan menggunakan skala nominal untuk variabel *gender*, dan skala likert untuk variabel kualitas layanan dan kepuasan siswa.

Tabel 3. 2 Skala Pengukuran

Keterangan	Skala Likert
Sangat Tidak Setuju	1
Tidak Setuju	2
Cukup	3
Setuju	4
Sangat Setuju	5

F. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan analisis data berupa SEM (*Structural Equation Modeling*) dengan variabel moderasi dengan menggunakan software smartPLS (Hamid & Anwar 2019). Dalam SEM PLS terdapat beberapa tahap uji, antara lain:

1. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif digunakan untuk mendeskripsikan atau menggambarkan karakteristik responden sesuai dengan kategori yang sudah ditentukan, dalam penelitian ini yaitu jenis kelamin dan kelas (Sugiyono, 2013).

2. Uji Validitas

Validitas merupakan keakuratan sebuah alat ukur penelitian dan pengujian dalam penelitian yang berfungsi untuk melihat seberapa jauh alat ukur dan pengujian dalam penelitian mampu mengukur apa yang seharusnya diukur. Dalam penelitian

ini, peneliti menggunakan tiga uji validitas yaitu: validitas konvergen, dan validitas diskriminan. Adapun untuk standarnya sebagai berikut:

- a. Validitas konvergen: merupakan validitas di mana item-item yang mengukur konstruk yang sama akan saling berasosiasi dan dalam penelitian ini menggunakan PLS (Hamid & Anwar 2019). Dengan standard sebagai berikut: jika item memiliki nilai (*factor loading* > 0,5) dan (*p value* < 0,05) dan konstruk memiliki nilai *Average Variance Extracted* (AVE) > 0,5, maka item dan konstruk tersebut terkategori valid secara konvergen (Hamid & Anwar, 2019).
- b. Validitas diskriminan: adalah validitas di mana item-item yang mengukur konstruk yang berbeda tidak akan saling berasosiasi, dan penelitian ini menggunakan PLS (Hamid & Anwar 2019). Dengan standard ketentuan, jika nilai akar kuadrat AVE konstruk tersebut lebih besar dari nilai korelasi terbesar antar konstruk tersebut dengan konstruk lainnya. Selain itu, indikator pengukuran dapat dikatakan valid secara diskriminan apabila memiliki nilai *cross loading* diatas 0,70 (Hamid & Anwar, 2019).

3. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas berguna dalam mengetahui apakah instrumen dapat menghasilkan pengukuran yang dapat diandalkan dan konsisten tanpa dapat mengubah hasil pengukuran karena sifat proses pengukuran atau karakteristik instrumen itu sendiri (Hamid & Anwar 2019). Peneliti dalam penelitian ini menggunakan alat ukur PLS untuk menguji reliabilitas instrumen. Menurut standar, instrumen dianggap memenuhi reliabilitas yang baik apabila nilai *composite reliability* (CR) dan nilai *Cronbach's Alpha* (CA) di atas 0,70 (Hamid & Anwar, 2019).

4. Pengujian Model *Structural (Inner Model)*

Inner model merupakan model struktural yang mengacu pada nilai koefisien jalur yang dapat digunakan untuk melihat seberapa besar pengaruh antarvariabel dengan perhitungan *bootstrapping* yang mana evaluasi hasilnya bisa dilakukan dengan melihat kriteria nilai *R-Square* serta signifikansi (Hamid & Anwar, 2019).

5. *Path Coefficients* berfungsi guna untuk menguji hipotesis dan mengetahui apakah variabel moderasi tersebut dapat memoderasi atau memengaruhi hubungan antara variabel tidak tetap (independen) dengan variabel tetap (dependen). Syarat dan ketentuannya agar dapat memoderasi hubungan variabel independen dan variabel dependen yaitu bisa dilihat dari tingkat signifikansinya. Apabila nilai signifikansinya kurang dari 0,05 (5%) berarti variabel moderasi tersebut dapat memoderasi hubungan variabel tidak tetap (independen) dan variabel tetap (dependen).

6. Uji Moderasi

Dalam penelitian ini menggunakan moderasi *categorical* dengan indikator 1 dan 2, 1 untuk laki-laki dan 2 untuk perempuan. Uji moderasi digunakan untuk melihat apakah variabel moderasi dapat memoderasi pengaruh variabel independent dengan variabel dependen. Ketentuan untuk melihat variabel moderasi dapat memoderasi atau tidak dapat dilihat dari nilai *p value* dengan ketentuan nilai *p value* kurang dari 0,05 (Hamid & Anwar, 2019).