

BAB III

METODE DAN DESAIN PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian

Agar dapat mengadakan penelitian maka terlebih dahulu harus menentukan metode yang akan digunakan karena hal tersebut merupakan pedoman atau langkah yang dilakukan dalam penelitian. Metode penelitian merupakan suatu prosedur yang harus dilakukan dalam suatu penelitian untuk mendapatkan hasil dari berbagai masalah yang diteliti. Pada saat akan melakukan suatu penelitian, peneliti harus mengetahui serta menentukan metode yang akan digunakan agar menjadi pedoman untuk langkah penelitian yang harus dilakukan. Hal ini sesuai yang dikemukakan oleh (Abdurahman, Muhidin, & Somantri, 2011) bahwa “Metode penelitian adalah cara berpikir untuk melakukan penelitian dan teknik penelitian sebagai cara melaksanakan penelitian atas dasar hasil pemikiran”.

Tujuan dari metode penelitian adalah untuk memberikan gambaran kepada peneliti mengenai langkah-langkah yang harus dilakukan dalam upaya memecahkan permasalahan yang diteliti. Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini melalui metode survei eksplanasi (*explanatory survey*) yaitu metode penelitian untuk mengetahui hubungan antar variabel dengan menggunakan kerangka pemikiran yang kemudian dijadikan menjadi suatu hipotesis.

Penelitian metode survei eksplanasi dapat dilakukan dengan menggunakan pembagian angket atau kuesioner berupa daftar pertanyaan yang ditujukan kepada responden. Metode ini ditujukan untuk memperoleh gambaran antara dua variabel yaitu variabel mutu pelayanan administrasi kesiswaan dan variabel kepuasan siswa.

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian adalah adalah penelitian kuantitatif. Menurut (Suryadi, Kusnaedi, & Mulyadi, 2020) “Metode penelitian kuantitatif pada dasarnya merupakan salah satu cara berpikir untuk mendapat ilmu pengetahuan atau cara berpikir keilmuan yang ditunjukkan oleh proses berpikir secara deduktif dan induktif atau yang dikenal dengan logiko-hipotetiko-verifikatif”.

Menurut (Sugiyono, 2018), metode survei adalah metode penelitian kuantitatif yang digunakan untuk mendapatkan data yang terjadi pada masa lampau atau saat ini, tentang keyakinan, pendapat, karakteristik, perilaku hubungan variabel dan untuk menguji beberapa hipotesis tentang variabel sosiologi dan psikologis dari sampel yang diambil dari populasi tertentu, teknik pengumpulan data dengan pengamatan (wawancara atau kuesioner) yang tidak mendalam, dan hasil penelitian cenderung untuk di generasikan”.

Mulyadi (2013) mengemukakan bahwa desain eksplanasi (*eksplanatory*) memiliki kredibilitas yang dapat digunakan untuk mengukur, menguji hubungan sebab akibat dari dua atau lebih variabel dengan menggunakan teknik analisis statistik inferensial (induktif). Penelitian survei ini merupakan studi yang bersifat kuantitatif dan umumnya survei menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan datanya.

Metode survei eksplanatori ini dilakukan dengan cara menyebar kuesioner atau angket mengenai variabel yang akan diteliti yakni mutu pelayanan administrasi kesiswaan (X) dan variabel kepuasan siswa (Y) kepada setiap unit analisis yaitu siswa jurusan Manajemen Perkantoran dan Layanan Bisnis Fase F di SMK Bina Wisata Lembang.

3.2 Desain Penelitian

3.2.1 Operasional Variabel

Menurut (Suryadi, Darmawan, & Mulyadi, 2019) “Variabel adalah konsep atau konstruk yang memiliki variasi nilai. Variabel juga didefinisikan sebagai segala sesuatu yang dapat dikontrol atau diubah”. Pendapat lain dari (Sugiyono, 2018) menyebutkan bahwa “Variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”.

Operasional variabel merupakan turunan dari variabel kepada dimensi, kemudian diturunkan kepada indikator. Penjelasan lebih lanjut bahwa operasional variabel ini merupakan konsep yang membantu menjelaskan ciri-ciri variabel secara jelas yang memiliki tujuan untuk dapat menentukan skala

Dzivinca Sofyana, 2023

PENGARUH MUTU PELAYANAN ADMINISTRASI KESISWAAN TERHADAP KEPUASAN SISWA FASE F JURUSAN MANAJEMEN PERKANTORAN DAN LAYANAN BISNIS DI SMK BINA WISATA LEMBANG

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

pengukuran dari masing-masing variabel yang akan diteliti. Penelitian ini memiliki variabel yang menghubungkan. Berkaitan dengan hal tersebut, variabel juga dapat disebut sebagai objek penelitian. Variabel penelitian terdiri dari variabel bebas (*independent variable*) dan variabel terikat (*dependent variable*). Menurut pendapat (Hardani, et al., 2020) variabel terikat merupakan variabel yang menurut peneliti akan dipengaruhi oleh variabel lain dalam suatu eksperimen, sedangkan variabel independen atau variabel bebas merupakan variabel yang menurut peneliti akan mempengaruhi variabel dependen (terikat) dalam suatu eksperimen.

Dalam penelitian ini terdapat 2 variabel, yaitu mutu pelayanan administrasi kesiswaan sebagai variabel bebas (X), dan kepuasan siswa sebagai variabel terikat (Y). Berdasarkan uraian tersebut, maka bentuk operasionalisasi variabelnya adalah sebagai berikut :

3.2.1.1 Operasional Variabel (X) Mutu Pelayanan Administrasi

Kesiswaan

Mutu pelayanan administrasi kesiswaan yang dimaksud adalah bentuk aktivitas yang dilakukan oleh institusi pendidikan guna memenuhi harapan konsumen. Menurut (Barnawi & Arifin, 2017) mengatakan bahwa kualitas atau mutu yang berada di dalam pendidikan merupakan hal yang penting agar dapat menghasilkan lulusan yang bermutu serta menjamin setiap orang memperoleh pendidikan yang sesuai. Pelayanan administrasi kesiswaan adalah serangkaian proses atau kegiatan pengelolaan siswa dalam memenuhi kebutuhannya mulai siswa masuk sampai keluar baik siswa tersebut lulus/tamat maupun sebab lain secara langsung agar siswa memperoleh kepuasan.

Adapun yang menjadi indikator dalam pelayanan administrasi kesiswaan dalam penelitian ini yaitu berdasarkan lima dimensi mutu pelayanan yaitu meliputi :

1. *Tangibles* (bukti langsung)
 - a. Tenaga administrasi berpenampilan rapi saat bekerja
 - b. Tenaga administrasi selalu berada di tempat

- c. Tenaga administrasi memiliki kelengkapan sarana dan prasarana dalam pekerjaannya
 - d. Tenaga administrasi pandai dalam penataan fasilitas fisik seperti gedung dan ruang pelayanan yang baik
2. *Reliability (keandalan)*
- a. Tenaga administrasi melaksanakan pelayanan cepat dan tepat
 - b. Tenaga administrasi memberikan kemudahan pelayanan
3. *Responsiveness (daya tanggap)*
- a. Tenaga administrasi selalu siap membantu permasalahan siswa
 - b. Tenaga administrasi menguasai tugas atau pekerjaannya dan informatif
4. *Assurance (jaminan)*
- a. Tenaga administrasi bertanggung jawab dengan pekerjaannya
 - b. Tenaga administrasi mengutamakan kepuasan siswa
5. *Empathy (empati)*
- a. Tenaga administrasi memberikan perhatian kepada siswa dalam memberikan pelayanan
 - b. Tenaga administrasi pandai berkomunikasi dalam layanan

Operasional variabel mutu pelayanan administrasi kesiswaan (variabel X) secara lebih rinci dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 3. 1
Operasional Variabel Mutu Pelayanan Administrasi Kesiswaan

Variabel	Indikator	Ukuran	Skala	No. Item
Mutu Pelayanan Administrasi Kesiswaan (Variabel X) “Mutu merupakan	1. <i>Tangible</i> (bukti langsung)	a. Penampilan petugas dalam melayani	Ordinal	1
		b. Petugas selalu berada di tempat		2
		c. Tersedianya tempat tunggu		3
		d. Tata ruang pelayanan nyaman		

Dzivinca Sofyana, 2023

PENGARUH MUTU PELAYANAN ADMINISTRASI KESISWAAN TERHADAP KEPUASAN SISWA FASE F JURUSAN MANAJEMEN PERKANTORAN DAN LAYANAN BISNIS DI SMK BINA WISATA LEMBANG

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

suatu ukuran untuk menilai bahwa suatu barang atau jasa telah mempunyai nilai guna seperti yang dikehendaki atau dengan kata lain suatu barang atau jasa dianggap telah memiliki kualitas apabila berfungsi atau mempunyai nilai guna seperti yang diinginkan.” (Islami, 2020)				4
	2. <i>Reliability</i> (keandalan)	a. Petugas melayani dengan cepat dan tepat b. Prosedur pelayanan mudah	Ordinal	5 6
	3. <i>Responsiveness</i> (daya tanggap)	a. Petugas siap membantu permasalahan siswa b. Petugas menguasai pekerjaannya dan informatif	Ordinal	7 8 - 9
	4. <i>Assurance</i> (jaminan)	a. Petugas siap bertanggung jawab memberikan layanan ulang jika belum sesuai prosedur b. Kemampuan petugas memenuhi kebutuhan siswa	Ordinal	10 11
	5. <i>Empathy</i> (empati)	a. Petugas memberikan perhatian individual secara kepada pelanggan b. Petugas berkomunikasi dengan bahasa yang mudah dimengerti oleh siswa	Ordinal	12 13

3.2.1.2 Operasional Variabel (Y) Kepuasan Siswa

Kepuasan siswa adalah kesesuaian antara yang diharapkan, dibutuhkan dengan realita yang terjadi/diterima siswa. Menurut (Tjiptono,

Dzvinca Sofyana, 2023

PENGARUH MUTU PELAYANAN ADMINISTRASI KESISWAAN TERHADAP KEPUASAN SISWA FASE F JURUSAN MANAJEMEN PERKANTORAN DAN LAYANAN BISNIS DI SMK BINA WISATA LEMBANG

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

2011) kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan (siswa) adalah respon terhadap evaluasi ketidakesesuaian atau diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya atau norma kerja lainnya dan kinerja aktual produk. (Sopiatin, 2010) mengatakan bahwa kepuasan siswa merupakan sikap terpenuhinya harapan dan kebutuhan siswa terhadap sekolah. Kepuasan konsumen dalam penelitian ini adalah dengan melihat tingkat kepuasan konsumen (siswa) pada pra kegiatan dan saat kegiatan, pelayanan yang diberikan oleh institusi pendidikan.

Adapun indikator dari kepuasan siswa yaitu meliputi :

1. Prosedur pelayanan
 - a. Kepuasan pelayanan administrasi
 - b. Petugas selalu siap dan berada di kantor pelayanan administrasi
 - c. Tenaga administrasi memberi arahan tentang proses administrasi
2. Keadilan mendapat pelayanan
 - a. Pelayanan administrasi dilakukan secara sistematis
 - b. Pelayanan tidak memandang status sosial siswa
3. Kenyamanan lingkungan
 - a. Tersedianya ruang tunggu yang nyaman
 - b. Keramahan tenaga administrasi dalam pelayanan
4. Keamanan pelayanan
 - a. Perasaan aman terhadap pelayanan administrasi (menghindari hal yang tidak diinginkan seperti berkas hilang)
 - b. Tenaga administrasi menyediakan peralatan keamanan pendukung di ruang administrasi
 - c. Berkas ditempatkan pada tempat khusus agar tersimpan rapi dan mudah dalam pencarian kembali

Operasional variabel kepuasan siswa (variabel Y) secara lebih rinci dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 3. 2
Operasional Variabel Kepuasan Siswa

Variabel	Indikator	Ukuran	Skala	No. Item
Kepuasan Siswa (Variabel Y) “Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang dialami setelah membandingkan antara persepsi kinerja atau hasil suatu produk dengan harapan-harapannya.” (Kotler & Keller, 2009)	1. Prosedur pelayanan	a. Kepuasan dalam pelayanan	Ordinal	1
		b. Petugas selalu siap dan berada di kantor pelayanan administrasi		2
		c. Tenaga administrasi memberi arahan tentang proses administrasi		3-4
	2. Keadilan mendapat pelayanan	a. Pelayanan administrasi dilakukan secara sistematis	Ordinal	5
		b. Pelayanan tidak memandang status sosial siswa		6

Dzvinca Sofyana, 2023

PENGARUH MUTU PELAYANAN ADMINISTRASI KESISWAAN TERHADAP KEPUASAN SISWA FASE F JURUSAN MANAJEMEN PERKANTORAN DAN LAYANAN BISNIS DI SMK BINA WISATA LEMBANG

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

	3. Kenyamanan lingkungan	a. Tersedianya ruang tunggu yang nyaman b. Keramahan tenaga administrasi dalam pelayanan	Ordinal	7 8
	4. Keamanan pelayanan	a. Perasaan aman terhadap pelayanan administrasi b. Tenaga administrasi menyediakan peralatan keamanan pendukung di ruang administrasi c. Berkas ditempatkan pada tempat khusus agar tersimpan rapih dan mudah dalam pencarian kembali	Ordinal	9 10 11-12

3.2.2 Populasi dan Sampel Penelitian

Untuk dapat memperoleh dan mengumpulkan data, maka diperlukan untuk menentukan populasi responden terlebih dahulu. Populasi adalah keseluruhan subjek penelitian (Arikunto, 2007). Populasi menurut (Muhidin & Sontani, 2011) mengemukakan bahwa :

“Populasi (*population* atau *universe*) adalah keseluruhan elemen atau unit penelitian atau unit analisis yang memiliki ciri atau karakteristik tertentu yang dijadikan sebagai objek penelitian atau menjadi perhatian dalam suatu penelitian atau pengamatan.”

Populasi dalam penelitian ini adalah siswa fase F jurusan Manajemen Perkantoran dan Layanan Bisnis. Adapun jumlah siswa fase F jurusan Manajemen Perkantoran dan Layanan Bisnis di SMK Bina Wisata Lembang dapat dilihat dari tabel berikut :

Tabel 3. 3
Siswa Fase F Jurusan Manajemen Perkantoran dan Layanan Bisnis

No.	Kelas	Jumlah
1.	Fase F MP 1	34
2.	Fase F MP 2	33
3.	Fase F MP 3	33
TOTAL		100

Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah siswa fase F jurusan Manajemen Perkantoran dan Layanan Bisnis di SMK Bina Wisata Lembang pada tahun ajaran 2022/2023 dengan jumlah 100 siswa, penelitian ini tidak ada proses penarikan sampel atau prosedur teknik penarikan sampel dan tidak ada penentuan ukuran sampel. Jadi penelitian ini merupakan penelitian populasi dikarenakan responden berjumlah 100, maka dalam penelitian ini peneliti mengambil seluruh dari jumlah siswa fase F jurusan Manajemen Perkantoran dan Layanan Bisnis.

3.2.3 Teknik dan Alat Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, peneliti membutuhkan teknik dan alat untuk mengumpulkan data yang dibutuhkan agar dapat mudah diolah sedemikian rupa. Teknik pengumpulan data adalah cara yang dapat digunakan peneliti untuk mengumpulkan sebuah data (Muhidin & Sontani, 2011). Menurut (Sugiyono, 2018) memberikan penjelasan bahwa ada banyak metode dalam melakukan teknik pengumpulan data diantaranya dapat dilakukan dengan wawancara, kuesioner, observasi, dan gabungan dari ketiganya. Penelitian ini menggunakan kuesioner untuk mendapatkan data primer dari responden. Alat pengumpulan data kuesioner ini berupa daftar pertanyaan yang disiapkan peneliti untuk disampaikan ke yang akan dilampirkan pada lampiran.

Kuesioner atau angket merupakan teknik pengumpulan data yang diadakan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab (Sugiyono, 2018). Tujuan penyebaran angket yaitu mencari informasi yang lengkap mengenai suatu masalah dari responden tanpa merasa khawatir bila responden memberi jawaban yang tidak sesuai dengan kenyataan dalam pengisian daftar pertanyaan. Kuesioner atau angket berupa pertanyaan ini harus diisi oleh responden dimana responden harus memilih salah satu jawaban dari beberapa alternatif jawaban yang tersedia dan setiap jawaban memiliki skor nilai dengan skala ordinal.

Jenis kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner berstruktur yaitu kuesioner yang disusun dengan menyediakan beberapa pilihan jawaban. Pada penelitian ini setiap jawaban diberi nilai dengan skala likert. Skala likert biasa juga disebut “skala sikap” yang digunakan untuk mengukur seberapa jauh seseorang memiliki ciri-ciri sikap tertentu yang ingin diteliti dengan dihadapkan pada beberapa pernyataan positif dan negatif (dalam jumlah yang berimbang) dimana pertanyaan tersebut memiliki lima alternatif jawaban yaitu sangat setuju, setuju, cukup setuju, tidak setuju, dan sangat tidak setuju serta sangat puas, puas, cukup puas, tidak puas, dan sangat tidak puas.

Teknik ini digunakan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh mutu pelayanan administrasi kesiswaan terhadap kepuasan siswa fase F jurusan Manajemen Perkantoran dan Layanan Bisnis di SMK Bina Wisata Lembang.

3.2.4 Sumber Data

Penelitian ini terdiri dari 2 variabel, yaitu Mutu Pelayanan Administrasi Kesiswaan sebagai variabel (X) dan Kepuasan Siswa sebagai (Y). Sumber data yang diperoleh dari 2 variabel tersebut adalah sumber data primer.

3.2.5 Pengujian Instrumen Penelitian

Instrumen sebagai alat pengumpulan data perlu untuk diuji kelayakannya, karena akan menjamin bahwa data yang dikumpulkan tidak bias. Pengujian instrumen ini dilakukan melalui pengujian validitas dan reliabilitas. Instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data itu benar-benar valid. Sedangkan reliabel adalah instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama. Maka dalam pengumpulan datanya diharapkan hasil dari penelitian tersebut akan valid dan reliabel sehingga bisa teruji kebenarannya.

3.2.5.1 Uji Validitas

Validitas instrumen penelitian adalah suatu konsep yang berkaitan dengan sejauh mana tes telah mengukur apa yang seharusnya diukur (Suryadi, Darmawan, & Mulyadi, 2019). Apabila instrumen tersebut valid maka dapat digunakan untuk mengukur data yang sebenarnya harus diukur.

Langkah-langkah uji validitas instrumen penelitian dengan menggunakan rumus *Product Moment* dari Karl Pearson. Berikut merupakan langkah kerja yang dapat dilakukan dalam rangka mengukur validitas instrumen penelitian menurut (Abdurahman, Muhidin, & Somantri, 2011) yaitu:

1. Menyebar instrumen yang akan diuji validitasnya, kepada responden yang bukan responden sesungguhnya.
2. Mengumpulkan data hasil uji coba instrument.
3. Memeriksa kelengkapan data, untuk memastikan lengkap tidaknya lembaran data yang terkumpul. Termasuk di dalamnya memeriksa kelengkapan pengisian item angket.
4. Membuat tabel pembantu untuk menempatkan skor-skor pada item yang diperoleh. Hal tersebut dilakukan untuk mempermudah perhitungan atau pengolahan data selanjutnya.
5. Memberikan/menempatkan (*scoring*) terhadap item-item yang sudah diisi pada tabel pembantu.

6. Menghitung nilai koefisien korelasi *product moment* untuk setiap butir/item angket dari skor-skor yang diperoleh.
7. Menentukan nilai tabel koefisien korelasi pada derajat bebas (db) = n-2, dimana n merupakan jumlah responden yang dilibatkan dalam uji validitas, yaitu 20 orang. Sehingga diperoleh db = 20 – 2 = 18, dan $\alpha = 5\%$.
8. Membuat kesimpulan, yaitu dengan cara membandingkan nilai hitung r dan nilai tabel r. Dengan kriteria sebagai berikut :
 - a. Jika nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka instrumen dinyatakan valid.
 - b. Jika nilai $r_{hitung} \leq r_{tabel}$, maka instrumen dinyatakan tidak valid.

Suatu instrumen pengukuran dapat dikatakan valid jika instrument tersebut dapat mengukur sesuatu dengan tepa tapa yang harus diukur. Dengan demikian, syarat-syarat instrumen dikatakan memiliki validitas apabila sudah dibuktikan melakukan pengalaman, yaitu melalui uji coba dan atau tes. Pengujian validitas instrumen dengan menggunakan teknik korelasi *product moment* dari Karl Pearson, rumusnya yaitu :

$$r_{xy} = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[n \sum x^2 - (\sum x)^2][n \sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

Keterangan :

- r_{xy} = koefisien korelasi antara variabel X dan Y
- X = skor pertama, dalam hal ini X merupakan skor pada item 1 yang akan diuji validitasnya
- Y = skor kedua, dalam hal ini Y merupakan jumlah skor yang diperoleh tiap responden
- $\sum x$ = jumlah skor dalam distribusi X
- $\sum y$ = jumlah skor dalam distribusi Y
- $\sum x^2$ = jumlah skor dalam distribusi X
- $\sum y^2$ = jumlah skor dalam distribusi Y
- N = banyaknya responden

Untuk memudahkan perhitungan dalam uji validitas maka peneliti menggunakan alat bantu hitung statistika yaitu menggunakan *software* SPSS

(Statistic Product and Service Solution) version 26.0. Adapun hasil perhitungan uji validitas instrument dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 3. 4
Hasil Uji Validitas Variabel X

No Item	Rhitung	Rtabel	Keterangan
1	0,453	0,316	Valid
2	0,495	0,316	Valid
3	0,689	0,316	Valid
4	0,814	0,316	Valid
5	0,641	0,316	Valid
6	0,814	0,316	Valid
7	0,546	0,316	Valid
8	0,671	0,316	Valid
9	0,783	0,316	Valid
10	0,655	0,316	Valid
11	0,649	0,316	Valid
12	0,701	0,316	Valid
13	0,655	0,316	Valid

Sumber: Olah Data oleh Peneliti

Berdasarkan Tabel 3.4 dapat dilihat bahwa semua item yang digunakan peneliti untuk melakukan penelitian adalah valid, karena r_{xy} hitung $>$ r_{tabel} . Nilai r_{tabel} sebesar 0,316 ditentukan berdasarkan jumlah responden yang mengisi instrument penelitian yakni sebanyak 39 orang.

Tabel 3. 5
Hasil Uji Validitas Variabel Y

No Item	Rhitung	Rtabel	Keterangan
1	0,484	0,316	Valid
2	0,725	0,316	Valid
3	0,513	0,316	Valid
4	0,565	0,316	Valid
5	0,471	0,316	Valid
6	0,508	0,316	Valid
7	0,571	0,316	Valid
8	0,473	0,316	Valid
9	0,363	0,316	Valid
10	0,373	0,316	Valid
11	0,432	0,316	Valid
12	0,529	0,316	Valid

Sumber: Hasil olah data

Dzivinca Sofyana, 2023

PENGARUH MUTU PELAYANAN ADMINISTRASI KESISWAAN TERHADAP KEPUASAN SISWA FASE F JURUSAN MANAJEMEN PERKANTORAN DAN LAYANAN BISNIS DI SMK BINA WISATA LEMBANG

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Berdasarkan Tabel 3.5 dapat dilihat bahwa semua item yang digunakan peneliti untuk melakukan penelitian adalah valid, karena r_{xy} hitung $>$ r_{tabel} . Nilai r_{tabel} sebesar 0,316 ditentukan berdasarkan jumlah responden yang mengisi instrument penelitian yakni sebanyak 39 orang.

3.2.5.2 Uji Reliabilitas

Setelah melakukan uji validitas instrumen, maka dilakukan pengujian alat pengumpulan data yang kedua yaitu uji reliabilitas. Reliabilitas adalah ketepatan suatu tes apabila ditekan kepada subjek yang sama. Untuk mengetahui ketetapan ini pada dasarnya dilihat dari kesejajaran hasil. Seperti halnya beberapa teknik juga menggunakan rumus korelasi produk moment untuk mengetahui validitas (Arikunto, 2007). Menurut (Suryadi, Darmawan, & Mulyadi, 2019) mengungkapkan bahwa “Reliabilitas adalah tingkat konsistensi instrumen dalam mengukur apa yang seharusnya diukur. Instrumen yang reliabel adalah instrumen yang memberikan hasil yang konsisten”. Jadi, uji reliabilitas instrumen dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui konsistensi dari instrumen sebagai alat ukur, sehingga hasil suatu pengukuran dapat dipercaya.

Langkah kerja yang dapat dilakukan dalam rangka menguji reliabilitas instrumen adalah sebagai berikut :

1. Menyebarkan instrumen yang akan diuji reliabilitasnya, kepada responden yang bukan responden sesungguhnya.
2. Mengumpulkan data hasil uji coba instrumen.
3. Memeriksa kelengkapan data, untuk memastikan lengkap tidaknya lembaran data yang terkumpul. Termasuk di dalamnya memeriksa kelengkapan pengisian item angket.
4. Membuat tabel pembantu untuk menempatkan skor-skor pada item yang diperoleh. Dilakukan untuk mempermudah perhitungan atau pengolahan data selanjutnya.
5. Memberikan/menempatkan skor (*scoring*) terhadap item-item yang sudah diisi responden pada tabel pembantu.
6. Menghitung nilai varians masing-masing item dan varians total.
7. Menghitung nilai koefisien alfa.

Dzivinca Sofyana, 2023

PENGARUH MUTU PELAYANAN ADMINISTRASI KESISWAAN TERHADAP KEPUASAN SISWA FASE F JURUSAN MANAJEMEN PERKANTORAN DAN LAYANAN BISNIS DI SMK BINA WISATA LEMBANG

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

8. Menentukan nilai tabel koefisien korelasi pada derajat bebas (db) = n-2.
9. Membuat kesimpulan dengan cara membandingkan nilai hitung r dan nilai tabel r. Kriterianya :
 - a. Jika nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka instrumen dinyatakan reliabel.
 - b. Jika nilai $r_{hitung} \leq r_{tabel}$, maka instrumen dinyatakan tidak reliabel.

Formula yang dipergunakan untuk menguji reliabilitas instrument dalam penelitian ini adalah Koefisien Alfa (α) dari Cronbach :

$$r_{11} = \left[\frac{k}{k-1} \right] \cdot \left[1 - \frac{\sum \sigma_i^2}{\sigma^2} \right]$$

Dimana :

$$\text{Rumus varians} = \sigma^2 = \frac{\sum x^2 - \frac{(\sum x)^2}{N}}{N}$$

Keterangan :

r_{11} = Reliabilitas instrument atau koefisien korelasi/korelasi alpha

k = Banyak bulir soal

$\sum \sigma_i^2$ = Jumlah varians bulir

σ_i^2 = Varians total

N = Jumlah responden

Peneliti juga menggunakan alat bantu hitung statistika *Software SPSS (Statistic Product and Service Solutions) Version 26.0* untuk mempermudah perhitungan dalam pengujian reliabilitas instrumen. Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui sejauh mana konsistensi alat ukur dalam penelitiannya. Peneliti menggunakan *Cronbach Alpha* dengan bantuan SPSS. Berikut ini langkah-langkah pengujian reliabilitas menggunakan *software SPSS Version 26.0* :

- a. Input data per item dari setiap variabel ke dalam SPSS.
- b. Klik menu *analyze, scale, reliability analysis*.
- c. Pindahkan semua item ke kotak items yang ada di sebelah kanan, lalu pastikan dalam model alpha dan terakhir klik ok.

Adapun hasil pengujian reliabilitas instrumen penelitian mutu pelayanan administrasi kesiswaan adalah sebagai berikut :

Dzvinca Sofyana, 2023

PENGARUH MUTU PELAYANAN ADMINISTRASI KESISWAAN TERHADAP KEPUASAN SISWA FASE F JURUSAN MANAJEMEN PERKANTORAN DAN LAYANAN BISNIS DI SMK BINA WISATA LEMBANG

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Tabel 3. 6
Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	Alpha Cronbach	Keterangan
1.	Mutu Pelayanan Adm. Kesiswaan	0,745	Reliabel
2.	Kepuasan Siswa	0,905	Reliabel

Sumber: Hasil olah data

Hasil uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan rumus alpha. Uji signifikan dilakukan pada taraf $\alpha = 0,05$. Instrumen dapat dikatakan reliabel jika nilai alpha lebih besar dari 0,6. Hasil uji reliabilitas diperoleh nilai koefisien reliabilitas angket X sebesar 0,745 dan angket Y sebesar 0,905. Berdasarkan nilai alpha Cronbach tersebut dapat disimpulkan bahwa kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini reliabel atau konsisten.

3.2.6 Pengujian Persyaratan Analisis Data

Dalam penganalisisan data, sebelum melakukan pengujian hipotesis maka dilakukan uji persyaratan regresi diantaranya yaitu uji normalitas, homogenitas dan linieritas.

3.2.6.1 Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui normal tidaknya suatu distribusi data. Hal ini penting karena diketahui berkaitan dengan ketepatan pemilihan uji statistik yang akan dipergunakan. Terdapat beberapa teknik yang digunakan untuk menguji normalitas data. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan pengujian normalitas dengan *Liliefors Test*. Menurut Harun Al Rasyid dalam (Abdurahman, Muhidin, & Somantri, 2011) kelebihan *Liliefors test* adalah penggunaan atau perhitungannya yang sederhana, serta cukup kuat (*power full*) sekalipun dengan ukuran sampel kecil. Terdapat beberapa teknik yang digunakan untuk menguji normalitas data. Salah satunya adalah dengan uji Liliefors. Langkah kerja uji normalitas metode Liliefors menurut (Abdurahman, Muhidin, & Somantri, 2011) adalah sebagai berikut :

1. Susunlah data dari kecil ke besar. Setiap data ditulis sekali, meskipun ada beberapa data
2. Periksa data, beberapa kali munculnya bilangan-bilangan itu (frekuensi harus ditulis)

Dzivinca Sofyana, 2023

PENGARUH MUTU PELAYANAN ADMINISTRASI KESISWAAN TERHADAP KEPUASAN SISWA FASE F JURUSAN MANAJEMEN PERKANTORAN DAN LAYANAN BISNIS DI SMK BINA WISATA LEMBANG

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

3. Dari frekuensi susun frekuensi kumulatifnya
4. Berdasarkan frekuensi kumulatif, hitunglah proporsi empirik (observasi)
5. Hitung nilai z untuk mengetahui *Theoretical Proportion* pada tabel z
6. Menghitung *Theoretical Proportion*
7. Bandingkan *Empirical Proportion* dengan *Theoretical Proportion*, kemudian carilah selisih terbesar di dalam titik observasi antara kedua proposisi
8. Buat kesimpulan dengan kriteria uji jika $D_{hitung} < D(n, \alpha)$ dimana n adalah jumlah sampel dan $\alpha = 0,05$, maka H_0 diterima. Bentuk hipotesis *statistic* yang akan diuji adalah :
 - a. H_0 : X mengikuti distribusi normal
 - b. H_1 : X tidak mengikuti distribusi normal

Tabel 3. 7
Hasil Uji Normalitas Berdasarkan Nilai Residual Regresi X Terhadap Y

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.42832912
Most Extreme Differences	Absolute	.139
	Positive	.139
	Negative	-.108
Test Statistic		.139
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^c
Exact Sig. (2-tailed)		.830
Point Probability		.000

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Sumber: Hasil olah data

Dilihat dari Tabel 3.7 diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,830. Nilai signifikansi $0,830 > 0,05$ maka distribusi data dapat dikatakan normal.

3.2.6.2 Uji Homogenitas

Ide dasar uji asumsi homogenitas adalah untuk kepentingan akurasi data dan keterpercayaan terhadap hasil penelitian (Abdurahman, Muhidin, &

Dzvinca Sofyana, 2023

PENGARUH MUTU PELAYANAN ADMINISTRASI KESISWAAN TERHADAP KEPUASAN SISWA FASE F JURUSAN MANAJEMEN PERKANTORAN DAN LAYANAN BISNIS DI SMK BINA WISATA LEMBANG

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Somantri, 2017). Uji homogenitas dilakukan untuk melihat perbedaan varians tiap kelompoknya. Uji ini memiliki asumsi bahwa data setiap variabel mempunyai varians yang homogen. Pengujian homogenitas dalam penelitian ini menggunakan uji Barlett. Ide dasar uji asumsi homogenitas adalah untuk kepentingan akurasi data dan keterpercayaan terhadap hasil penelitian. Uji asumsi homogenitas merupakan uji perbedaan antara dua kelompok, yaitu dengan melihat perbedaan varians kelompoknya. Dengan demikian, pengujian homogenitas varians ini untuk mengasumsikan bahwa skor setiap variabel memiliki varians yang homogen.

Pengujian homogenitas data yang akan dilakukan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan Uji Barlett. Dimana kriteria yang digunakan adalah apabila nilai hitung $\chi^2 >$ nilai table χ^2 , maka H_0 menyatakan varians skornya homogen ditolak, namun dalam hal lainnya diterima. Nilai hitung χ^2 diperoleh dengan rumus :

$$\chi^2 = (\ln 10) \left[B - \left(\sum db_i \cdot \log S_i^2 \right) \right]$$

Keterangan :

S_i^2 = Varians tiap kelompok data

db_i = $n-1$ = Derajat kebebasan tiap kelompok

B = Nilai Barlett = $(\log S_{gab}^2) (\sum db_i)$

S_{gab}^2 = Varians gabungan = $S_{gab}^2 = \frac{\sum db_i S_i^2}{\sum db_i}$

Langkah-langkah yang dapat dilakukan dalam pengujian homogenitas varians ini adalah :

1. Menentukan kelompok-kelompok data dan menghitung varians untuk tiap kelompok tersebut.
2. Membuat tabel pembantu untuk memudahkan proses penghitungan, dengan model tabel sebagai berikut :

Tabel 3. 8
Model Tabel Uji Barlett

Sampel	db=n-1	S_i^2	Log S_i^2	db.Log S_i^2	db. S_i^2
1					
2					

Dzivinca Sofyana, 2023

PENGARUH MUTU PELAYANAN ADMINISTRASI KESISWAAN TERHADAP KEPUASAN SISWA FASE F JURUSAN MANAJEMEN PERKANTORAN DAN LAYANAN BISNIS DI SMK BINA WISATA LEMBANG

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

3					
...					
Σ					

3. Menghitung varians gabungan.
4. Menghitung log dari varian gabungan.
5. Menghitung nilai Barlett.
6. $B = \text{Nilai Barlett} = (\text{Log } S^2_{\text{gab}})(\Sigma db_1)$
7. Menghitung nilai χ^2 .

Dimana :

$$S_i^2 = \text{Varians tiap kelompok data}$$

8. Menentukan nilai dan titik kritis $\alpha = 0,05$ dan $db = k - 1$.
9. Membuat kesimpulan.
 - a. Nilai hitung $\chi^2 <$ nilai tabel χ^2 , H_0 diterima (variasi data dinyatakan homogen).
 - b. Nilai hitung $\chi^2 >$ nilai tabel χ^2 , H_0 ditolak (variasi data dinyatakan tidak homogen).

1) Uji Homogenitas Variabel X

Tabel 3. 9
Hasil Uji Homogenitas Variabel X
Test of Homogeneity of Variances

		Levene Statistic	df1	df2	Sig.
X	Based on Mean	.886	2	97	.416
	Based on Median	.842	2	97	.434
	Based on Median and with adjusted df	.842	2	84.527	.435
	Based on trimmed mean	.744	2	97	.478

Sumber: Hasil olah data

Hasil perhitungan data melalui pengujian homogenitas pada variabel X diperoleh nilai signifikansi sebesar $0,416 > 0,05$. Hasil ini menunjukkan bahwa data Variabel X dalam penelitian ini bersifat homogen.

2) Uji Homogenitas Variabel Y

Tabel 3. 10
Hasil Uji Homogenitas Variabel Y

		Levene Statistic	df1	df2	Sig.
Y	Based on Mean	2.480	2	97	.089
	Based on Median	1.681	2	97	.192
	Based on Median and with adjusted df	1.681	2	87.396	.192
	Based on trimmed mean	2.284	2	97	.107

Sumber: Hasil olah data

Hasil perhitungan data melalui pengujian homogenitas pada Y diperoleh nilai signifikansi sebesar $0,089 > 0,05$. Hasil ini menunjukkan bahwa data Y dalam penelitian ini bersifat homogen.

3.2.6.3 Uji Linieritas

Uji persyaratan yang terakhir adalah uji linieritas. Uji linieritas dilakukan untuk mengetahui hubungan antara variabel terkait dengan variabel bebas bersifat linier. Menurut (Abdurahman, Muhidin, & Somantri, 2011) “asumsi linieritas dapat diterangkan sebagai asumsi yang menyatakan bahwa hubungan antar variabel yang hendak dianalisis itu mengikuti garis lurus. Artinya, peningkatan atau penurunan kuantitas di variabel lainnya.” Langkah-langkah yang dapat dilakukan dalam pengujian linieritas regresi adalah yaitu sebagai berikut (Abdurahman, Muhidin, & Somantri, 2011) :

1. Menyusun 64able kelompok data Variabel X dan Variabel Y
2. Menghitung jumlah kuadrat regresi ($JK_{reg(a)}$) dengan rumus :

$$JK_{reg(a)} = \frac{(\sum Y)^2}{n}$$

3. Menghitung jumlah kuadrat regresi b\ a ($JK_{reg(b\ a)}$) dengan rumus:

$$JK_{reg(b\ a)} = b \cdot \left(\sum XY - \frac{\sum X \cdot \sum Y}{n} \right)$$

4. Menghitung jumlah kuadrat residu (JK_{res}) dengan rumus :

$$JK_{res} = \sum Y^2 - JK_{reg(b\ a)} - JK_{reg(a)}$$

Dzivinca Sofyana, 2023

PENGARUH MUTU PELAYANAN ADMINISTRASI KESISWAAN TERHADAP KEPUASAN SISWA FASE F JURUSAN MANAJEMEN PERKANTORAN DAN LAYANAN BISNIS DI SMK BINA WISATA LEMBANG

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

5. Menghitung rata-rata kuadrat regresi a (RJKreg(a)) dengan rumus :

$$RJK_{reg(a)} = JK_{reg(a)}$$

6. Menghitung rata-rata jumlah kuadrat regresi b/a (RJKreg(b/a)) dengan rumus :

$$RJK_{reg(b/a)} = JK_{reg(b/a)}$$

7. Menghitung rata-rata jumlah kuadrat residu (RJKres) dengan rumus :

$$RJK_{TC} = \frac{JK_{TC}}{k - 2}$$

8. Menghitung rata-rata jumlah kuadrat tuna cocok (RJKTC) dengan rumus:

$$RJK_E = \frac{JK_E}{n - k}$$

9. Menghitung rata-rata jumlah kuadrat tuna cocok (RJKTC) dengan rumus:

$$F = \frac{RJK_{TC}}{RJK_E}$$

10. Menentukan kriteria pengukuran : jika nilai uji F < nilai 65able F, maka distribusi berpola linear.

11. Mencari nilai F_{tabel} pada taraf signifikansi 95% atau $\alpha = 5\%$ menggunakan rumus :

$$F_{tabel} = F_{(1-\alpha)(db\ TC, db\ E)} \text{ dimana } db\ TC = k - 2 \text{ dan } db\ E = n - k$$

12. Membandingkan nilai uji F dengan nilai 65able F, kemudian membuat kesimpulan.

$$RJK_{res} = \frac{JK_{res}}{n - 2}$$

13. Menghitung jumlah kuadrat error (JKE) dengan rumus :

$$JK_E = \sum_k \left\{ \sum Y^2 - \frac{(\sum Y)^2}{n} \right\}$$

14. Menghitung jumlah kuadrat tuna cocok (JKTTC) dengan rumus :

$$JK_{TC} = JK_{res} - JK_E$$

15. Menghitung rata-rata jumlah kuadrat tuna cocok (RJKTC) dengan rumus:

- Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka dinyatakan berpola linear
- Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka dinyatakan tidak berpola linear

Tabel 3. 11
Hasil Uji Linieritas Variabel X Terhadap Variabel Y

			Sum of		Mean		
			Squares	df	Square	F	Sig.
X *	Between	(Combined)	3685.491	20	184.275	15.535	.000
Y	n	Linearity	3458.969	1	3458.969	291.610	.000
	Groups	Deviation from Linearity	226.522	19	11.922	1.005	.465
	Within Groups		937.069	79	11.862		
	Total		4622.560	99			

Sumber: Hasil olah data

Pada Tabel 3.11, hasil Perhitungan data yang sudah dilakukan melalui pengujian linieritas pada X terhadap Y diperoleh nilai signifikansi sebesar $0,465 > 0,050$. Hasil ini menunjukkan bahwa variabel X terhadap variabel Y bersifat linear.

3.2.7 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data diartikan sebagai upaya mengolah data menjadi sebuah informasi, sehingga karakteristik atau sifat-sifat data tersebut dapat dengan mudah dipahami dan bermanfaat untuk menjawab masalah-masalah yang berkaitan dengan kegiatan penelitian.

3.2.7.1 Teknik Analisis Data Deskriptif

Salah satu teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data deskriptif. Menurut (Muhidin & Sontani, 2011) mengemukakan bahwa, analisis data penelitian secara deskriptif yang dilakukan melalui statistika deskriptif, yaitu statistika yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskriptifkan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat generalisasi hasil penelitian.

Analisis data tersebut dilakukan untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan yang telah dirumuskan dalam rumusan masalah yang telah diuraikan pada latar belakang. Untuk menjawab rumusan masalah nomor 1 dan nomor 2 maka teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis deskriptif yaitu untuk mengetahui gambaran mengenai Pengaruh Mutu

Pelayanan Administrasi Kesiswaan terhadap Kepuasan Siswa Fase F Jurusan Manajemen Perkantoran dan Layanan Bisnis di SMK Bina Wisata Lembang.

Agar mempermudah dalam mendeskripsikan variabel penelitian, maka digunakan kriteria tertentu yang mengacu pada rata-rata skor kategori angket yang diperoleh dari responden. Data yang sudah diperoleh selanjutnya akan diolah untuk dicari nilai atau jawaban yang paling banyak dipilih oleh responden (nilai modus), maka perolehan rincian skor dan kedudukan responden berdasarkan urutan angket yang masuk untuk masing-masing variabel.

Tabel 3.12
Kriteria Penafsiran Alternatif Jawaban

Mutu Pelayanan Administrasi Kesiswaan	Kepuasan Siswa	Kriteria
Sangat Tidak Baik	Sangat Rendah	5
Tidak Baik	Rendah	4
Cukup Baik	Cukup	3
Baik	Tinggi	2
Sangat Baik	Sangat Tinggi	1

3.2.7.2 Teknik Analisis Data Inferensial

Teknik analisis data yang kedua adalah teknik analisis data inferensial.

Sambas Ali Muhidin dan Uep Tatang Sontani (2011) menyatakan bahwa :

“Analisis statistik inferensial, yaitu data dengan statistik, yang digunakan dengan tujuan untuk membuat kesimpulan yang berlaku umum. Dalam praktik penelitian, analisis statistika inferensial biasanya dilakukan dalam bentuk pengujian hipotesis. Statistika inferensial berfungsi untuk menggeneralisasi hasil penelitian sampel bagi populasi.”

Teknik analisis data inferensial dilakukan untuk menjawab pertanyaan yang telah dirumuskan dalam rumusan masalah nomor 3 agar mengetahui adakah pengaruh Mutu Pelayanan Administrasi terhadap Kepuasan Siswa Fase F Jurusan Manajemen Perkantoran dan Layanan Bisnis di SMK Bina Wisata Lembang.

Dzivinca Sofyana, 2023

PENGARUH MUTU PELAYANAN ADMINISTRASI KESISWAAN TERHADAP KEPUASAN SISWA FASE F JURUSAN MANAJEMEN PERKANTORAN DAN LAYANAN BISNIS DI SMK BINA WISATA LEMBANG

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

3.2.8 Pengajuan Hipotesis

Menurut (Arikunto, 2007) “Hipotesis dapat diartikan sebagai suatu jawaban yang bersifat sementara terhadap permasalahan penelitian, sampai terbukti melalui data yang terkumpul.” Menurut (Suryadi, Darmawan, & Mulyadi, 2019) hipotesis merupakan jawaban yang bersifat sementara, oleh karenanya perlu dikaji secara empirik, tentang hubungan antarvariabel yang dirumuskan dalam model penelitian. Tujuan dari hipotesis ini adalah untuk mengetahui apakah ada pengaruh signifikan dari mutu pelayanan administrasi kesiswaan (Variabel bebas) terhadap kepuasan siswa (Variabel terikat).

Dalam penelitian ini, hipotesis yang telah dirumuskan dapat diuji dengan statistik parametris, yaitu dengan menggunakan uji t (parsial) terhadap koefisiensi regresi. Uji hipotesis secara parsial digunakan untuk mengetahui pengaruh dari variabel bebas (X) terhadap variabel (Y) menggunakan uji t dengan langkah-langkah sebagai berikut :

3.2.8.1 Merumuskan Hipotesis Statistik

Hipotesis statistik terdiri atas hipotesis nol (H_0) dan hipotesis alternatif (H_a). Berikut adalah dalam penelitian :

$H_0: \beta_1 = 0$: Tidak terdapat pengaruh Mutu Pelayanan Administrasi Kesiswaan terhadap Kepuasan Siswa Jurusan Manajemen Perkantoran dan Layanan Bisnis Fase F di SMK Bina Wisata Lembang.

$H_1: \beta_1 \neq 0$: Terdapat pengaruh pengaruh Mutu Pelayanan Administrasi Kesiswaan terhadap Kepuasan Siswa Jurusan Manajemen Perkantoran dan Layanan Bisnis Fase F di SMK Bina Wisata Lembang.

3.2.8.2 Menentukan Taraf Kemaknaan

Menurut (Abdurahman, Muhidin, & Somantri, 2017), Istilah tingkat signifikansi (α) menunjukkan probabilitas atau peluang kesalahan yang ditetapkan peneliti dalam mengamnil keputusan untuk menolak atau mendukung hipotesis nol, atau dapat juga diartikan sebagai tingkat kesalahan

Dzivinca Sofyana, 2023

PENGARUH MUTU PELAYANAN ADMINISTRASI KESISWAAN TERHADAP KEPUASAN SISWA FASE F JURUSAN MANAJEMEN PERKANTORAN DAN LAYANAN BISNIS DI SMK BINA WISATA LEMBANG

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

atau tingkat kekeliruan yang ditolelir oleh peneliti, yang diakibatkan oleh kemungkinan adanya kesalahan dalam pengambilan sampel (*sampling error*).

Selanjutnya (Abdurahman, Muhidin, & Somantri, 2017) mengemukakan bahwa :

“Sementara tingkat kepercayaan pada dasarnya menunjukkan tingkat keterpercayaan sejauhmana pengambilan statistik sampel dapat mengestimasi dengan benar parameter populasi dan atau sejauhmana pengambilan keputusan mengenai hasil uji hipotesis nol diyakini kebenarannya.”

Dalam statistik, tingkat kepercayaan nilainya berkisar antara 0 sampai 100% dan dilambangkan oleh $1 - \alpha$. Secara konvensional, para peneliti ilmu-ilmu sosial sering menetapkan tingkat kepercayaan berkisar 95%-99% (Abdurahman, Muhidin, & Somantri, 2017).

Berdasarkan pemaparan di atas, tingkat signifikansi atau taraf kemaknaan yang ditetapkan dalam penelitian ini adalah sebesar $\alpha = 5\%$ dengan tingkat kepercayaan 95%.

3.2.8.3 Uji Signifikansi

Berdasarkan hipotesis dan persamaan regresi terdapat uji signifikansi, yaitu uji t. Uji t digunakan untuk uji signifikansi persamaan regresi hipotesis 1 dan 2. Uji t digunakan pada uji hipotesis secara parsial dengan tujuan untuk menguji tingkat signifikansi dari pengaruh variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat. Uji t mengikuti ketentuan sebagai berikut :

- a. Jika nilai sig. $\leq 0,05$ atau $t_{hitung} \geq t_{tabel}$, maka H_0 ditolak, H_1 diterima.
- b. Jika nilai sig. $> 0,05$ atau $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka H_0 diterima, H_1 ditolak.

3.2.8.4 Koefisien Korelasi dan Koefisien Determinasi

Kuat lemahnya hubungan antara X dengan variabel Y dapat diketahui melalui perhitungan koefisien korelasi. Koefisien korelasi (r) menunjukkan derajat korelasi antara Variabel X dan Variabel Y. Menurut (Abdurahman, Muhidin, & Somantri, 2017), angka koefisien korelasi berkisar antara 0 sampai dengan ± 1 (artinya paling tinggi $\pm 1,00$ dan paling rendah 0). Plus minus pada angka koefisien korelasi (\pm) menunjukkan arah hubungan korelasi, bukan sebagai aljabar. Apabila koefisien korelasi menunjukkan plus (+) maka arah korelasi itu satu arah, dan apabila koefisien menunjukkan

minus (-) maka arah korelasi berlawanan arah, serta apabila koefisien korelasi menunjukkan angka nol (0), maka tidak ada korelasi.

Berikut disajikan tabel interpretasi koefisien korelasi untuk melihat tingkat keeratan hubungan antara variabel yang diteliti, maka angka korelasi yang diperoleh dibandingkan dengan tabel korelasi sebagai berikut :

Tabel 3.13
Interpretasi Koefisien Korelasi

Besar r_{xy}	Interpretasi
$0,00 < 0,20$	Hubungan sangat lemah (diabaikan, dianggap tidak ada)
$\geq 0,20 - < 0,40$	Hubungan rendah
$\geq 0,40 - < 0,70$	Hubungan sedang atau cukup
$\geq 0,70 - < 0,90$	Hubungan kuat atau tinggi
$\geq 0,90 - \leq 1,00$	Hubungan sangat kuat atau tinggi

Sumber: Guilford Emprical Rules

Sementara itu, koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar kontribusi pengaruh variabel mutu pelayanan administrasi kesiswaan terhadap kepuasan siswa. Sejalan dengan pendapat (Abdurahman, Muhidin, & Somantri, 2017) bahwa, “Koefisien determinasi (KD) dijadikan bahan dasar dalam menentukan besarnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat”. Adapun rumus yang digunakan untuk melihat besarnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat adalah koefisien korelasi dikuadratkan lalu dikali seratus persen ($r^2 \times 100\%$).