

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Penelitian adalah sebuah bentuk kegiatan yang dilakukan dengan beberapa tahapan, seperti tahapan yang sistematis, tahapan pengumpulan, pengelohan, dan analisis data yang kemudian menghasilkan sebuah jawaban yang bersifat objektif dan valid dari permasalahan yang terjadi. Menurut Sekaran (dalam Herdayati, dkk. 2019. hlm. 1) Desain penelitian adalah semua proses yang diperlukan dalam perencanaan dan pelaksanaan penelitian, yang membantu penelitian dalam pengumpulan dan menganalisis data. Maka dari itu, dibutuhkan desain penelitian yang terstruktur sebagai pedoman dalam melaksanakan sebuah penelitian dengan harapan penelitian yang dilakukan dapat dilakukan secara baik dan menghasilkan sebuah pemecahan masalah yang diinginkan.

Desain penelitian yang dilaksanakan oleh peneliti dimulai dari fenomena yang ada di lembaga yang menjadi tempat magang, lalu peneliti menentukan topik penelitian. Kemudian melaksanakan studi pendahuluan yang bertujuan untuk mendapatkan data sekunder yang sesuai dengan fokus penelitian. Selanjutnya, hasil studi pendahuluan ini mendapatkan suatu permasalahan yang akan dimasukkan ke dalam latar belakang penelitian dan membahas masalah yang disesuaikan dengan kajian teori yang relevan sehingga mendapatkan sebuah hipotesis penelitian. Desain penelitian yang dirancang oleh peneliti dalam penelitian ini yaitu menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif.

3.2 Metode dan Pendekatan Penelitian

3.2.1 Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif. Metode deskriptif adalah salah satu metode yang digunakan untuk mencari unsur-unsur, ciri-ciri, dan sifat-sifat dari suatu fenomena. Tahapan dalam penggunaan

metode ini adalah dengan mengumpulkan data, menganalisis data, dan menginterpretasikan data. (Arifin, 2011, hlm. 41).

3.2.2 Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang dipakai peneliti adalah pendekatan kuantitatif yang didalamnya menggunakan angka statistik, mulai dari pengumpulan data hingga pelaporan atau penampilan hasil penelitian Sugiyono (2013, hlm. 13)

Pendekatan kuantitatif dalam penelitian ini adalah untuk mengukur seberapa besar pengaruh dari pelaksanaan Kualitas Layanan Diklat Terhadap Kepuasan Peserta Diklat BBPPMPV BMTI dengan menggunakan uji data statistik yang akurat, seperti menghitung indikator variabel untuk mendapatkan korelasi dan deskripsi antar variabel tersebut.

3.3 Partisipasi dan Lokasi Penelitian

3.3.1 Partisipasi

Partisipan atau sumber data merupakan salah satu hal yang penting dalam sumber penelitian agar data yang kita peroleh jelas dan valid. Sesuai dengan tujuan peneliti yang ingin mengetahui bagaimana Pengaruh Kualitas Layanan Diklat Terhadap Kepuasan Peserta Diklat pada lembaga BBPPMPV BMTI maka partisipasi yang terlibat dalam penelitian ini merupakan Peserta Diklat yang diselenggarakan oleh lembaga.

3.3.2 Lokasi Penelitian

Balai Besar Pengembangan Penjaminan Mutu Pendidikan Vokasi Bidang Mesin dan Teknik Industri (BBPPMPV BMTI) Kota Cimahi yang bertempat di Jl. Pesantren No.KM, RW.2, Cibabat, Kec. Cimahi Utara, Kota Cimahi, Jawa Barat 40514

3.4 Populasi dan Sampel

3.4.1 Populasi Penelitian

Menurut (Sugiyono, 2015) menyebutkan populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi merupakan keseluruhan subyek atau obyek yang

menjadi fokus penelitian dengan memperhatikan karakteristik yang sesuai dengan penelitian yang sedang diteliti. Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah Guru yang menjadi peserta diklat di BBPPMPV BMTI. Merupakan daftar partisipan dalam penelitian ini:

Tabel 3.1
Daftar Partisipan Penelitian

No	Bagian	Jumlah
1	Peserta Diklat	116
Total		116 Partisipan

3.4.2 Sampel Penelitian

Sampel merupakan bagian dari populasi yang diambil oleh peneliti yang bertujuan untuk dijadikan sebagai subjek penelitian agar mempermudah peneliti dalam melaksanakan penelitian. Populasi yang terdapat pada tempat penelitian ini berjumlah 116 peserta. Untuk menentukan berapa minimal sampel yang dibutuhkan jika (dalam Norfai, 2019), sebagai berikut:

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

$$n = \frac{116}{1 + (116 \times 0,01)}$$

$$n = \frac{116}{1 + 1,16} = 2,16$$

$$n = \frac{116}{2,16} = 53,7 (\approx 54)$$

Keterangan:

n : Jumlah Sampel

N : Jumlah Populasi

d : Tingkat toleransi kesalahan terdiri dari tiga pilihan yaitu 10%, 5%, atau 1%

bila dilihat dari hasil perhitungan diatas peneliti mengambil sampel sebanyak 54 dari 116 populasi peserta Diklat di BBPPMPV BMTI.

3.4.3 Definisi Konseptual dan Operasional

3.4.3.1 Definisi Konseptual

Definisi konseptual dalam penelitian ini terdiri dari dua variabel yaitu variabel X (bebas) yaitu Kualitas Layanan Diklat dan variabel Y (terikat) yaitu Kepuasan Peserta Diklat. Dalam hal ini bermaksud untuk menghindari perbedaan persepsi terhadap setiap variabel yang akan diteliti, maka peneliti menjabarkan variabel yang ada dengan memberikan definisi konseptual, yaitu:

1) Kualitas Layanan Diklat (Variabel X)

Menurut Lewis dan Booms (dalam Masiroh S. 2005:8) mendefinisikan “kualitas layanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan”. Sehingga dalam penelitian ini kualitas layanan bisa diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan.

2) Kepuasan Peserta Diklat (Variabel Y)

Menurut Tjiptono (dalam Apriyani, dkk, 2017:2) Kepuasan Konsumen adalah situasi yang ditunjukkan oleh konsumen ketika mereka menyadari bahwa kebutuhan dan keinginannya sesuai dengan yang diharapkan serta terpenuhi secara baik. Dalam penelitian ini kepuasan peserta diklat dimaksudkan pada hasil pandangan dari peserta terhadap kepuasan yang diberikan oleh penyelenggara sudah sesuai dengan kebutuhan dan keinginan peserta diklat.

3.4.3.2 Definisi Operasional

Definisi operasional variabel adalah suatu definisi yang diberikan kepada suatu variabel atau konstruk dengan cara memberikan arti atau menspesifikasikan kegiatan atau mengukur variabel tersebut. Variabel yang telah diuraikan dalam sub-bab sebelumnya, selanjutnya diuraikan dalam variabel, dimensi variabel, serta indikator-indikator yang berkaitan dengan penelitian dan berdasarkan teori yang relevan dengan penelitian. Dibawah ini adalah operasionalisasi dari dua variabel, sebagai berikut:

1) Kualitas Layanan Diklat (Variabel X)

Kualitas layanan dapat diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyempaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas layanan, yaitu layanan yang di harapkan (expected Service) dan layanan yang dirasakan (perceived service). Adapun beberapa dimensi yang bisa menjadi tolak ukur kualitas layanan, yaitu:

- Keandalan
- Daya Tanggap
- Jaminan
- Empati
- Bukti Fisik

2) Kepuasan Peserta Diklat (Variabel Y)

Kepuasan Peserta merupakan situasi yang ditunjukkan oleh seseorang ketika mereka menyadari bahwa kebutuhan dan keinginannya sesuai dengan yang mereka harapkan serta terpenuhi secara baik. Adapun beberapa aspek yang bias menjadi tolak ukur kepuasan peserta, yaitu:

- Kenyamanan
- Komunikasi
- Kompetensi
- biaya

3.5 Instrument Penelitian

Instrumen Penelitian adalah suatu alat ukur yang digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan informasi kuantitatif yang berkaitan dengan variabel penelitian yang sedang diteliti. Menurut Gulo (dalam Anufia, B., dkk. 2019. Hlm. 2) instrument penelitian adalah tertulis tentang wawancara, atau pengamatan, atau daftar pertanyaan, yang dipersiapkan untuk mendapatkan informasi. Instrumen itu disebut pedoman pengamatan atau pedoman wawancara atau kuesioner atau pedoman dokumenter, sesuai dengan metode yang dipergunakan. Teknik yang dipakai peneliti dalam melakukan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1) Menentukan alat pengumpulan data

Pengumpulan data merupakan tahapan peneliti untuk melakukan kegiatan yang berhubungan langsung dengan responden penelitian untuk memperoleh informasi dalam bentuk data. Menurut Sugiyono (2013, hlm.142) menjelaskan bahwa kuesioner atau angket merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden.

Penggunaan kuesioner atau angket dipilih oleh peneliti karena jumlah responden yang cukup banyak sehingga lebih memudahkan peneliti. Kemudian kuesioner atau angket yang digunakan dalam penelitian kali ini berupa kuesioner atau angket tertutup yang disajikan dalam bentuk yang telah diatur oleh peneliti sehingga responden diminta untuk mengisi jawaban sesuai dengan alternative jawaban yang telah disediakan dan memberi tanda checklist (✓) pada jawaban yang dipilihnya.

2) Menyusun alat pengumpulan data

Dalam menyusun alat pengumpulan data, peneliti memerlukan langkah-langkah pengumpulan data sebagai berikut:

- a. Menentukan variabel penelitian, yaitu Variabel X (Kualitas Layanan Diklat) dan Variabel Y (kepuasan Peserta Diklat).
- b. Menentukan Indikator dan Sub-Indikator dari masing-masing variabel.
- c. Membuat kisi-kisi instrumen

Dalam penelitian ini terdapat dua kisi-kisi instrumen, yaitu kisi-kisi instrumen Variabel X dan kisi-kisi instrumen Variabel Y yang terdapat dalam tabel dibawah ini:

Tabel 3.2
Kisi-kisi Instrumen Penelitian Variabel X

Variabel	Indikator	Sub Indikator	No Item
Variabel X (Kualitas Layanan) Kotler (dalam Untung S, 2010:166-167)	1. bukti Fisik	Fasilitas fisik	1-3
		Perlengkapan	4-6
	2. Daya Tanggap	Memberikan bantuan dan tanggapan	7-8
		Kepekaan terhadap peserta	9
	3. Jaminan	Memiliki Kompetensi	10-12
		Petugas adil dalam pelayanan	13-14
		Terjamin keamanan dan keselamatan	15-16
	4. Empati	Memberikan perhatian kepada peserta	17-18
	5. kehandalan	Kemampuan untuk unit kerja sesuai dengan pelayanan yang dijanjikan	19-20
		Kemandirian dan keakuratan dalam melayani	21

Tabel 3.3
Kisi-kisi Instrumen Penelitian Variabel Y

Variabel	Indikator	Sub Indikator	No. Item	
Variabel Y (Kepuasan Peserta Diklat) (Sabarguna, 2004)	1. Kenyamanan	Jarak Tempat (jarak antar fasilitas)	1	
		Kelayakan fasilitas (kelengkapan fasilitas)	2-4	
		Kebersihan tempat	5	
		2. Komunikasi	Keramahan petugas	6

Variabel	Indikator	Sub Indikator	No. Item
		Kejelasan informasi dari petugas	7-8
		Ketanggapan petugas dalam memberi dan menerima informasi	9-10
		Kecakapan pengajar dalam membangun suasana kelas	11-12
		Kecakapan pengajar dalam proses belajar dan pengarahan	13
	3. Kompetensi	Profesionalitas pengajar dalam proses pembelajaran	14-15
		Kepuasan terhadap susunan acara yang diberikan oleh petugas	16-17
		Ketanggapan petugas terhadap masalah yang dialami peserta	18
	4. Biaya	Adanya biaya transportasi, harian	19-20

3.6 Menyusun Pertanyaan atau Pernyataan

Dalam instrument penelitian ini dilengkapi dengan skala pengukuran agar menghasilkan data kuantitatif yang akurat, efisien, dan komunikatif. Skala yang digunakan oleh peneliti untuk mengukur variabel X (Kualitas Layanan Diklat) dan variabel Y (Kepuasan Peserta Diklat) adalah dengan skala likert yang terdiri dari 4 pilihan alternatif jawaban dari pernyataan dengan skor sebagai berikut:

Tabel 3.4
Skala Pengukuran Variabel X dan Variabel Y

Variabel X	Variabel Y	Skor
Sangat Setuju	Sangat Setuju	4
Setuju	Setuju	3
Tidak Setuju	Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju	1

Sebelum mengetahui kuesioner ini kevalidannya sebagai sebuah alat ukur dalam penelitian ini, maka diperlukan uji coba kuesioner. Dalam perhitungannya uji validitas dan uji reliabilitas instrumen pada penelitian ini menggunakan aplikasi *Microsoft Office Excel 2010*, dan *Statistical Product for Service Solution (SPSS) 25.0 for windows*.

Dikutip dari Singarimbun & Effendi (dalam Soetikno & Setiawati. 2009, hlm. 21) mengemukakan bahwa untuk uji butir kuesioner adalah minimal 30 orang, dimana dengan 30 orang tersebut distribusi data akan lebih mendekati kurva normal.

3.7 Uji validitas instrumen

Uji validitas terhadap instrumen sangat penting dilakukan untuk mengetahui seberapa valid instrumen yang digunakan dalam sebuah penelitian. Menurut Sugiyono (2013, hlm, 121) mengemukakan Instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid. Valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur.

Langkah yang pertama untuk dilakukan dalam uji validitas yaitu penggunaan rumus korelasi *product moment* yang dikemukakan oleh Pearson. Berikut rumus korelasi *product moment* Pearson (dalam Setiawan, 2020, hlm.48):

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

Keterangan:

r_{xy} = Koefisien korelasi

(ΣXY)	= Jumlah perkalian antara variabel X dan Y
ΣX^2	= Jumlah dari kuadrat nilai X
ΣY^2	= Jumlah dari kuadrat nilai Y
$(\Sigma X)^2$	= Jumlah nilai X kemudian dikuadratkan
$(\Sigma Y)^2$	= Jumlah nilai Y kemudian dikuadratkan
n	= Jumlah responden

selanjutnya dilakukan perhitungan uji signifikansi koefisien menggunakan rumus uji t_{hitung} sebagai berikut:

$$t_{hitung} = \frac{r \sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Keterangan :

t_{hitung}	= Nilai t_{hitung}
r	= Koefisien korelasi hasil r_{hitung}
n	= Jumlah responden

Setelah mengetahui hasil t_{hitung} , sesuaikan dengan distribusi tabel dengan tingkat signifikansi sebesar 5% atau $\alpha = 0,05$ dan derajat keabsahan ($dk = n-2$). Kemudian bandingkan antara t_{tabel} dengan t_{hitung} dengan perbandingan :

1. Jika nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka butir soal dinyatakan valid;
2. Jika nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka butir soal dinyatakan tidak valid;

Dari penjelasan uji validitas diatas, peneliti mendapati hasil yang dilakukan dengan menggunakan perhitungan Korelasi Produk Momen (Product Momen Pearson Correlation) dan juga uji signifikansi (t-test), yang dilakukan pada 30 Peserta Diklat di lembaga Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Geologi, Mineral, Batubara (PPSDM Geominerba), diperoleh hasil dari 21 item pernyataan untuk variabel X, 20 valid dan 1 pernyataan tidak valid. Sedangkan dari 20 item pernyataan untuk variabel Y, 20 item valid dan 0 item pernyataan yang tidak valid. Dengan keputusan akhir, item pernyataan yang tidak valid tidak digunakan oleh peneliti.

Tabel 3.5
 Hasil Uji Validitas Variabel X (Kualitas Layanan Diklat)

No Item	R Hitung	R Tabel	T Hitung	T Tabel	Keterangan	Tindak Lanjut
1	0.841	0.361	8.934	2.048	Valid	Digunakan
2	0.866	0.361	9.934	2.048	Valid	Digunakan
3	0.824	0.361	8.369	2.048	Valid	Digunakan
4	0.202	0.361	1.188	2.048	Tidak Valid	Tidak Digunakan
5	0.886	0.361	10.960	2.048	Valid	Digunakan
6	0.881	0.361	10.680	2.048	Valid	Digunakan
7	0.883	0.361	10.813	2.048	Valid	Digunakan
8	0.878	0.361	10.514	2.048	Valid	Digunakan
9	0.851	0.361	9.328	2.048	Valid	Digunakan
10	0.693	0.361	5.525	2.048	Valid	Digunakan
11	0.755	0.361	6.611	2.048	Valid	Digunakan
12	0.525	0.361	3.542	2.048	Valid	Digunakan
13	0.727	0.361	6.075	2.048	Valid	Digunakan
14	0.677	0.361	5.286	2.048	Valid	Digunakan
15	0.865	0.361	9.907	2.048	Valid	Digunakan
16	0.856	0.361	9.509	2.048	Valid	Digunakan
17	0.380	0.361	2.362	2.048	Valid	Digunakan
18	0.800	0.361	7.647	2.048	Valid	Digunakan
19	0.643	0.361	4.824	2.048	Valid	Digunakan
20	0.608	0.361	4.403	2.048	Valid	Digunakan
21	0.815	0.361	8.087	2.048	Valid	Digunakan

Tabel 3.6
Hasil Uji Validitas Variabel Y (Kepuasan Peserta Diklat)

No Item	R Hitung	R Tabel	T Hitung	T Tabel	Keterangan	Tindak Lanjut
1	0.745	0.361	6.413455173	2.048	Valid	Digunakan
2	0.827	0.361	8.450163136	2.048	Valid	Digunakan
3	0.861	0.361	9.722103161	2.048	Valid	Digunakan
4	0.739	0.361	6.305146881	2.048	Valid	Digunakan
5	0.839	0.361	8.840893906	2.048	Valid	Digunakan
6	0.758	0.361	6.676069809	2.048	Valid	Digunakan
7	0.867	0.361	9.983940612	2.048	Valid	Digunakan
8	0.869	0.361	10.06601773	2.048	Valid	Digunakan
9	0.715	0.361	5.875357472	2.048	Valid	Digunakan
10	0.720	0.361	5.954832451	2.048	Valid	Digunakan
11	0.637	0.361	4.741669118	2.048	Valid	Digunakan
12	0.788	0.361	7.34121883	2.048	Valid	Digunakan
13	0.682	0.361	5.361935329	2.048	Valid	Digunakan
14	0.680	0.361	5.325761784	2.048	Valid	Digunakan
15	0.844	0.361	9.050870433	2.048	Valid	Digunakan
16	0.671	0.361	5.194696767	2.048	Valid	Digunakan
17	0.668	0.361	5.159931428	2.048	Valid	Digunakan
18	0.730	0.361	6.140790586	2.048	Valid	Digunakan
19	0.413	0.361	2.607743542	2.048	Valid	Digunakan
20	0.375	0.361	2.320572689	2.048	Valid	Digunakan

3.8 Uji Reliabilitas

Setelah melakukan uji validitas, langkah selanjutnya adalah melakukan uji reliabilitas. Menurut Sugiyono (2013, hlm, 121) mengemukakan Instrumen yang reliabel adalah instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama, akan mnenghasilkan data yang sama. Reliabilitas menunjukan bahwa instrument cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat

pengumpulan data karena instrumen tersebut sudah dikatakan valid atau dapat dipercaya.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan uji reliabilitas dengan rumus *Cronbach's Alpha*. Sebagai berikut:

$$r_{11} = \frac{n}{n-1} \left(1 - \frac{\sum_{i=1}^n S_i^2}{S_t^2} \right)$$

Keterangan:

- r_{11} : koefisien reliabilitas
 n : banyaknya butir soal
 S_i^2 : varians skor soal ke-i
 S_t^2 : varians skor total

Adapun dari hasil perhitungannya t_{hitung} dikonsultasikan dengan distribusi t_{tabel} dengan taraf signifikansi 0,05 dan derajat keabsahan ($dk = n - 2$). Dimana sebuah instrumen dapat dikatakan realibel apabila t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} .

Dalam menghitung uji reliabilitas, peneliti menggunakan bantuan melalui program *SPSS versi 25.0 for windows*. Berikut cara perhitungan uji reliabilitas data metode *Cronbach's Alpha*:

- 1) Buka program SPSS 25.0
- 2) Persiapkan data yang dibutuhkan, lalu *entry* data kuesioner ke dalam *variable view* dan data *view*.
- 3) Di menu, klik **Analyze > Scale > Reliability Analysis**.
- 4) Kemudian akan keluar tampilan **Reliability Analysis**. Pindahkan data variabel berupa skala ke kolom items (sebelah kanan) dan pilih model alpha.
- 5) Klik statistic dan akan muncul tampilan **Reliability Analysis: Statistics**, kemudian pada bagian Descriptive for beri centang **Scale** dan **Scale if item deleted**.
- 6) Lalu klik **continue**.
- 7) Klik ok dan lihat hasil perhitungan data pada **Output**.

Berikut adalah hasil dari uji Reliabilitas instrument dengan menggunakan program *SPSS 25.0 for windows*:

1) Uji Reliabilitas Variabel X (Kualitas Layanan Diklat)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.398	20

Gambar 3.1

Hasil Uji Reliabilitas Variabel X (Kualitas Layanan Diklat)

Hasil yang diperoleh, yaitu mendapat nilai $r_{hitung} = 0,398$ dan nilai $r_{tabel} = 0,361$ dengan taraf signifikan 0,05 dan derajat keabsahan ($dk = n - 2$). Maka dapat disimpulkan bahwa $r_{hitung} > r_{tabel}$ ($0,398 > 0,361$), sehingga instrumen atau kuesioner untuk variabel X yang berjumlah 20 item dinyatakan reliabel.

2) Uji Reliabilitas Variabel Y (Kepuasan Peserta Diklat)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.429	20

Gambar 3.2

Hasil Uji Reliabilitas Variabel Y (Kepuasan Peserta Diklat)

Hasil yang diperoleh, yaitu mendapat nilai $r_{hitung} = 0,429$ dan nilai $r_{tabel} = 0,361$ dengan taraf signifikan 0,05 dan derajat keabsahan ($dk = n - 2$). Maka dapat disimpulkan bahwa $r_{hitung} > r_{tabel}$ ($0,429 > 0,361$), sehingga instrumen atau kuesioner untuk variabel Y yang berjumlah 20 item dinyatakan reliabel.

3.9 Prosedur Penelitian

Dalam melakukan penelitian ini peneliti menempuh prosedur penelitian sebagai berikut:

1) Persiapan, kegiatan yang dilakukan, yaitu:

- a. Mengecek kelengkapan data kuesioner yang berisi 20 item pernyataan pada variabel X dan 20 item pernyataan pada variabel Y serta alternative jawaban.
 - b. Menyebarkan kuesioner kepada 54 orang responden
 - c. Memeriksa jumlah kuesioner yang kembali dari responden
 - d. Memeriksa kelengkapan jawaban dari masing-masing kuesioner yang kembali.
- 2) Pengisian, kegiatan yang dilakukan, yaitu:
- a. Memberikan skor pada setiap item jawaban.
 - b. Menjumlahkan skor yang didapat dari setiap variabel.
- 3) Penerapan data sesuai dengan pendekatan penelitian. prosedur yang ditempuh dalam mengawali data ini adalah sebagai berikut :
- a. Memeriksa jumlah angket yang dikembalikan dan memeriksa jawabannya serta kebenaran pengisiannya.
 - b. Memberi no.urut pada masing-masing angket.
 - c. Memberi skor pada lembar jawaban angket.
 - d. Mengontrol data dengan uji statistic.
 - e. Menguji hipotesis berdasarkan hasil pengolahan data.
- 4) Data mentah yang telah diperoleh dari penyebaran kuesioner variabel X, yaitu Kualitas Layanan Diklat dan data variabel Y, yaitu Kepuasan Peserta Diklat dan selanjutnya membuat laporan dalam bentuk skripsi.

3.10 Analisis Data

Analisis data merupakan kegiatan pengolahan data menjadi sebuah informasi yang nantinya dibutuhkan dalam pemecahan masalah. Menurut Sugiyono (2013, hlm 147) mendefinisikan analisis data sebagai kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul. Kegiatan dalam analisis data adalah: mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah, dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan.

Dalam menganalisis data, terbagi menjadi beberapa tahap diantaranya sebagai berikut:

3.10.1 Seleksi data

Pada tahap seleksi data, peneliti melakukan pengecekan ulang terhadap kuesioner atau angket yang telah diisi oleh responden dan memastikan semuanya telah terisi sehingga data yang dibutuhkan telah memenuhi persyaratan untuk diolah. Adapun langkah-langkahnya sebagai berikut:

- a. Melakukan pemeriksaan jumlah kuesioner yang telah terkumpul agar sama dengan jumlah yang telah disebarkan.
- b. Setelah jumlah kuesioner yang terkumpul sesuai, peneliti melakukan pengecekan pada setiap item pernyataan yang telah dijawab oleh responden sesuai dengan prosedur pengisian kuesioner.
- c. Melakukan pengecekan terhadap data yang layak untuk diolah oleh peneliti sesuai dengan kebutuhan peneliti.

3.10.2 Klasifikasi Data

Kemudian pada tahap klasifikasi data, peneliti melakukan klasifikasi pengelompokan data berdasarkan variabel. Pengelompokan ini dilakukan dengan cara memberi skor ke masing-masing item pertanyaan di masing-masing variabel berdasarkan kriteria skor yang telah ditetapkan dalam perhitungan skala likert.

3.10.3 Pengolahan data

Proses terakhir dalam menganalisis data adalah pengolahan data. Dimana data yang sudah ada perlu untuk diolah, untuk memastikan bahwa data tersebut memiliki makna dan dapat ditarik kesimpulan sebagai sebuah jawaban dari masalah yang ada.

3.11 Teknik Pengolahan Data

3.11.1 Perhitungan Kecenderungan Umum Skor Responden Berdasarkan Perhitungan Rata-Rata (*Weight Means Score*)

Setelah tahap klasifikasi data dan diketahui skor mentah dari masing-masing variabel, maka selanjutnya yaitu melakukan perhitungan *Weight Means Score* untuk mengetahui kecenderungan umum jawaban responden dimasing-masing variabel. Berikut rumus yang digunakan:

$$\bar{x} = \frac{\sum x}{n}$$

keterangan:

\bar{x} : Nilai rata-rata yang diberikan

X : Jumlah skor gabungan (frekuensi jawaban dikali bobot nilai untuk setiap alternative/kategori)

N : jumlah responden/sampel

Langkah-langkah dalam pengolahan WMS adalah sebagai berikut:

- Memberikan bobot nilai untuk setiap alternatif jawaban yang menggunakan skala *Likert* dengan skor 1 sampai 4.
- Menghitung jumlah responden setiap item dan kategori jawaban
- Menunjukkan jawaban responden untuk setiap item dan langsung dikaitkan dengan bobot alternatif jawaban itu sendiri
- Menghitung dengan nilai rata-rata untuk setiap item pada masing-masing kolom
- Menentukan kriteria pengelompokkan WMS untuk skor rata-rata setiap kemungkinan jawaban
- Mencocokkan hasil perhitungan setiap variabel dengan kriteria masing-masing untuk menentukan kecenderungan setiap variabel.

Tabel 3.7

Skala Penafsiran Rata-rata WMS

Rentang Nilai	Kategori	Kriteria
3,01 - 4,00	Sangat Setuju	Sangat Baik
2,01 - 3,00	Setuju	Baik
1,01 - 2,00	Tidak Setuju	Rendah
0,01 - 1,00	Sangat Tidak Setuju	Sangat Rendah

Berdasarkan tabel tersebut peneliti dapat mengkonsultasikan hasil perhitungan WMS, peneliti dapat mengukur perhitungan instrumen untuk setiap variabel yang menggunakan skala likert, yang memiliki kriteria dengan rentang

nilai mulai dari 3,01 – 4,00 (Sangat Baik) hingga rentang nilai 0,01 – 1,00 (Sangat Rendah).

3.11.2 Pengukuran Kepuasan Peserta Diklat

Dalam prosesnya data yang digunakan adalah data mentah variabel Y (Kepuasan Peserta Diklat) sebagai data untuk mengetahui kepuasan peserta diklat di BBPPMPV BMTTI. Berikut adalah kriteria nilai untuk menentukan nilai yang dihasilkan dengan menggunakan tabel konsultasi tingkat kepuasan peserta diklat yang menggunakan *Minnesota Satisfaction Questionnaire (MSQ)* yang dirancang untuk mengukur kepuasan peserta diklat (Van Voorhis & Ridhard, 2006, hlm.79). Adapun dalam MSQ disini terdapat kriteria empat kotak (*for box method*) dengan interval kelas disesuaikan dengan range dari setiap hasil yang ada, sebagai berikut:

Tabel 3.8

Kriteria Penentuan yang digunakan dalam Penentuan Tingkat Kepuasan Peserta Diklat

Kriteria
Sangat Puas
Puas
Cukup Puas
Kurang Puas

Dalam prosesnya peneliti dibantu dengan program *Statistical Product for Service Solutions (SPSS) 25.0 for windows*. Berikut adalah langkah-langkah nya:

- 1) Menghasilkan persentase frekuensi kepuasan peserta diklat dari setiap indikator yang ada:
 - a. buka program *Statistical Product for Service Solutions (SPSS) 25.0*;
 - b. klik **Variable View**, kemudian pada bagian **Name** diisi dengan Y.1 di baris pertama, diikuti Y.2 di baris kedua dan seterusnya hingga Y.6. Lalu, dibagian **Decimals** keduanya dijadikan 0 dan bagian **Measure** pilih **Scale**;
 - c. klik **Data View**, kemudian masukan skor mentah dari setiap indikator variabel Y di kolom Y.1 sampai Y.6;

- d. lalu tekan **Analyze**, lalu klik *descriptive statistics*, pilih *frequencies*;
 - e. pada kotak dialog, masukan Y.1 sampai Y.6;
 - f. hasil nilai frekuensi untuk masing-masing indikator variabel Y ditampilkan pada bagian *output*;
 - g. selanjutnya, klik **Analyze**, lalu klik *descriptive statistics*, pilih *descriptives*;
 - h. pada kotak dialog, masukan Y.1 sampai Y.6, pilih *options*, lalu centang *mean, std. Deviation, minimum, dan maximum*, lalu klik *continue*.
 - i. Maka diperoleh pula nilai terendah, nilai tertinggi, rata-rata dan standar deviasi variabel.
- 2) Menghasilkan persentase frekuensi kepuasan peserta diklat secara utuh:
- a. klik *transform* lalu kemudian klik *compute variable*;
 - b. kemudian, tuliskan target variabel pada kotak yang tersedia di kiri atas yaitu Total_Y;
 - c. pada kolom *numeric expression* tuliskan penjumlahan dimulai Y.1 + Y.2 + ... + Y.6;
 - d. tekan OK lalu kemudian nilai Total_Y akan muncul pada layer **data view**;
 - e. selanjutnya, tekan **Analyze**, lalu klik *descriptive statistics*, pilih *frequencies*;
 - f. pada kotak dialog, masukan Total_Y;
 - g. hasil nilai frekuensi untuk variabel Y ditampilkan pada bagian *output*;

3.11.3 Mengubah Skor Mentah Menjadi Skor Baku Setiap Variabel

Setelah mendapatkan skor rata-rata kecenderungan responden dalam setiap variabel, langkah selanjutnya adalah mengubah skor mentah menjadi skor baku dengan rumus sebagai berikut:

Adapun langkah-langkah dalam hasil perhitungan mengubah skor mentah menjadi skor baku yang dikemukakan akdon (2008, hlm.86) adalah sebagai berikut:

- a) Menyajikan distribusi skor mentah dari variabel penelitian
- b) Menentukan skor terbesar dan skor terkecil
- c) Menentukan nilai rentangan (R) dengan rumus:

$$R = \text{Skor Tertinggi} - \text{Skor Terendah}$$

- d) Menentukan banyaknya kelas (BK) dengan menggunakan rumus Strurgess, yaitu:

$$BK = 1 + 3,3$$

- e) Menentukan panjang kelas interval (Ki). Adapun rumus tersebut sebagai berikut:

$$Ki = \text{Rentang/Banyak}$$

- f) Membuat tabel penolong distribusi frekuensi dengan nilai banyak kelas (BK) dan nilai panjang kelas (i) yang telah ditentukan sebelumnya.

- g) Menentukan rata-rata (mean) dengan menggunakan rumus:

$$\text{Mean } (\bar{x}) = \frac{\sum fXi}{n}$$

- h) Menentukan simpangan baku atau standar deviasi dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$SD = \sqrt{\frac{n \cdot \sum f x^2 - (\sum f X)^2}{n(n-1)}}$$

- i) Mengubah skor mentah menjadi skor baku dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$Ti = 50 + 10 \frac{Xi - \bar{x}}{SD}$$

Keterangan :

- Ti = Skor Baku
 Xi = Skor Mentah Untuk Masing-Masing Responden
 \bar{x} = Rata – Rata (*Mean*)
 SD = Standar Deviasi

3.11.4 Uji Normalitas Data

Uji normalitas berfungsi untuk mengetahui data yang ada dari hasil instrumen memiliki data yang berdistribusi normal atau tidak. Hasil yang telah

diperoleh dari uji normalitas ini dapat menentukan atau sebagai syarat teknik statisti yang dapat digunakan pada tahap berikutnya.

Dalam pengujian pada tahap ini terdapat dasar pengambilan keputusan uji normalitas yang digunakan, sebagai berikut:

- 1) Nilai Monte Carlo Sig.(2-tailed) $> 0,05$, artinya tidak terdapat perbedaan antara distribusi data dengan distribusi normal (nilai residual berdistribusi normal)
- 2) Nilai Monte Carlo Sig.(2-tailed) $< 0,05$, artinya terdapat perbedaan antara distribusi data dengan distribusi normal (nilai residual tidak berdistribusi normal)

Pada penelitian ini perhitungan normalitas menggunakan uji statistik One Sample Kolmogorov Smirnov Test dengan bantuan *Statistical Product for Service Solutions (SPSS) 25.0* for Windows, berikut langkah-langkahnya:

- a) Buka program *Statistical Product for Service Solutions (SPSS) 25.0*;
- b) Klik **Variable View**, lalu pada bagaian Name diisi dengan X di baris pertama, dan kemudian isi dengan Y di baris kedua. Pada Decimals diubah menjadi angka 0. Kemudian pada bagian Label diisi dengan Kualitas Layanan Diklat pada baris pertama dan Kepuasan Peserta Diklat pada baris kedua;
- c) Selanjutnya, klik **Data View**, kemudian masukan data baku Variabel X (Kualitas Layanan Diklat) dan data baku Variabel Y (Kepuasan Peserta Diklat), disesuaikan dengan nama variabel yang telah diisi sebelumnya;
- d) Selanjutnya, klik menu **Analyze**, kemudian klik **Regression** dan pilih **Linear** untuk memunculkan nilai **unstandardized residual (Res_1)** yang selanjutnya akan diuji normalitasnya;
- e) Akan muncul kotak dialog dengan judul **Linear Regression**, selanjutnya masukan variabel Y (Kepuasan Peserta Diklat) pada Dependent, lalu masukan variabel X (Kualitas Layanan Diklat) pada kotak Independent(s), kemudian klik Save;
- f) Maka akan muncul Kembali kotak dialog dengan judul **Linear Regression: Save**, pada bagian “Residuals” centang *Understandardized*, lalu klik *continue* kemudian **klik OK**;

- g) Kemudian, pilih menu *Analyze* lalu pilih *Nonparametric Test*, klik *Legacy Dialogs*, kemudian pilih submenu *1-Sample K-S*.
- h) Akan muncul kotak dialog dengan judul *One-Sample KolmogorovSmirnov Test*, selanjutnya masukan variabel *Unstandardized Residuals* ke kotak “*Test Variable List*” lalu pada “*Test Distribution*” aktifkan atau centang pilihan **Normal**, lalu klik *Exact*. lalu ceklis atau aktifkan *Monte Carlo* klik *Continue* dan klik **OK**.

3.11.5 Uji Linieritas

Pada uji linieritas ini dilakukan bertujuan untuk mengetahui data yang telah didapat bersifat linier atau tidak. Pengujian ini perlu untuk dilakukan karena sifat linier pada hubungan X dan Y itu dapat mempengaruhi tingkat valid atau tidaknya model regresi yang dihasilkan. Jika dalam pengujian ini tidak terpenuhi regresi linier nya, maka akan menyebabkan estimasi parameter regresi menjadi bisa.

Adapun dalam melakukan uji linieritas peneliti menggunakan bantuan *Statistical Product For Service Solutions (SPSS) 25.0 for windows* dengan menggunakan *lack-of-fit test*. Selanjutnya, peneliti mengutip dari I Wayan W., & Putu Lia M. (2020, hlm.53) pada pengujian linieritas ini terdapat dasar pengambilan keputusan yang digunakan, sebagai berikut:

- 1) Jika nilai *sig. deviation from linierity* $> 0,05$, maka terdapat hubungan yang linier antara variabel bebas dengan variabel terikat.
- 2) Jika nilai *sig. deviation from linierity* $< 0,05$, maka tidak terdapat hubungan yang linier antara variabel bebas dengan variabel terikat.

Untuk langkah-langkah pengujian linieritas pada penelitian ini dengan menggunakan *SPSS* dengan teknik *lack-of-fit test*, sebagai berikut:

- a) Buka program *Statistical Product for Service Solutions (SPSS)*;
- b) Kemudian input data baku pada bagian *Data View*;
- c) Setelah data ter-input, selanjutnya pilih menu *Analyze* kemudian pilih *Compare Means* dan klik *Means*;

- d) Akan muncul kotak dialog, kemudian isi kolom *Dependent List* dengan variabel Y, kemudian kolom *Independent List* dengan Variabel X. Selanjutnya klik *Options*;
- e) Kemudian, beri tanda centang pada *Test for linearity* Ketika muncul kotak dialog baru. Lalu klik *Continue*, selanjutnya klik *OK*;
- f) Setelah itu, hasil akan keluar dan yang perlu untuk diperhatikan adalah hanya *ANOVA Table*.

3.11.6 Uji Hipotesis Penelitian

Uji Hipotesis bertujuan untuk mengetahui terdapat pengaruh atau tidak dari Kualitas Layanan Diklat Terhadap Kepuasan Peserta Diklat. Pengujian hipotesis ini dilakukan dengan terbagi menjadi beberapa tahapan, sebagai berikut:

3.11.6.1 Analisis Koefisien Korelasi

Analisis koefisien korelasi dilakukan bertujuan untuk mengetahui adanya hubungan atau tidaknya antara dua variabel (variabel X dan variabel Y). Peneliti menggunakan teknik analisis koefisien korelasi menggunakan korelasi *Product Moment* atau *Product Moment Coefficient*.

Korelasi product moment dilambangkan dengan (r) dan memiliki ketentuan bahwa r tidak lebih dari nilai $(-1 \leq r \leq +1)$. Apabila $r = -1$ maka korelasi negatif sempurna, $r = 0$ artinya tidak ada korelasi, dan $r = 1$ berarti korelasi sempurna positif (sangat kuat). Selanjutnya, dapat diartikan juga bahwa jika korelasi $r = -1$ (korelasi negatif sempurna), maka variabel memiliki hubungan yang terbalik, ketika nilai variabel X tinggi, maka nilai variabel Y rendah dan sebaliknya. Jika $r = 1$ (korelasi positif sempurna), maka variabel mempunyai hubungan yang searah, atau ketika nilai variabel X tinggi, maka variabel Y akan tinggi pula. Dikutip dari Sugiyono (2018, hlm. 184) dalam mengambil keputusan dilakukan nilai r akan dikonsultasikan dengan tabel interpretasi nilai r , sebagai berikut:

Tabel 3.9

Interpretasi Koefisien Korelasi Nilai r

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat Rendah

0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Cukup
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat Kuat

Dalam penelitian ini peneliti mengajukan hipotesis sebagai berikut:

Ho = Tidak terdapat pengaruh antara Kualitas Layanan Diklat terhadap Kepuasan Peserta Diklat di BBPPMPV BMTI

Ha = Terdapat pengaruh antara Kualitas Layanan Diklat terhadap Kepuasan Peserta Diklat di BBPPMPV BMTI

Adapun, dasar pengambilan keputusan dalam uji koefisien korelasi dilihat dari nilai signifikansi yang dihasilkan, sebagai berikut:

- Jika nilai Signifikansi $< 0,05$, maka berkorelasi.
- Jika nilai Signifikansi $> 0,05$, maka tidak berkorelasi.

Berikut adalah langkah-langkah dalam melakukan analisis koefisiensi korelasi dengan menggunakan program *Statistical Product for Service Solutions (SPSS) 25.0*, sebagai berikut:

- Buka program SPSS 25.0, pada **Variabel View** kolom Name diisi dengan X pada baris pertama dan Y pada baris kedua, pada kolom *Type* diisi dengan *Numeric*, pada kolom *Width* diisi dengan 8, pada kolom *Decimal* diisi dengan 0, pada kolom Label diisi dengan Kualitas Layanan Diklat pada baris pertama dan Kepuasan Peserta Diklat pada baris kedua, pada kolom *Value* dan *Missing* diisi dengan *None*, pada kolom *Coloumns* diisi dengan 8, pada kolom *Aligh* pilih *Center*, dan pada kolom *Measure* pilih *Scale*;
- Masukan data baku pada **Data View** sesuai dengan nama kolom yang sudah tersedia.
- Kemudian pilih **Analyze** dan pilih **Correlate** lalu klik **Bivariate**;
- Pindahkan Variabel X dan Variabel Y pada kotak variabel dengan mengklik tanda panah, kemudian ceklis kotak **Pearson**;
- Klik Options dan tandai pada kotak pilihan **Mean** dan **Standar Deviation**, kemudian klik **Continue**;

f. Selanjutnya **klik OK**.

3.11.6.2 Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Uji koefisien determinasi merupakan sebuah indeks untuk mengetahui besaran atau persentase (%) pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat (Zulkifli dan Solot, 2018, hlm. 47). Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan bantuan program *Statistical Product for Service Solutions (SPSS) 25.0 for windows*. Rumus untuk menghitung koefisien determinasi adalah sebagai berikut:

$$KD = r^2 \times 100\%$$

Keterangan:

KD = Koefisien determinasi

r^2 = Koefisien korelasi (R Square)

Adapun langkah-langkah perhitungan uji koefisien determinasi (R^2) dengan program SPSS 25.0, sebagai berikut:

- a. Buka program SPSS 25.0, kemudian klik **Data View**, lalu masukan data baku variabel X dan Variabel Y;
- b. Klik **Alayze**, lalu pilih **Regression**, dan pilih **Linear**;
- c. Akan muncul kotak dialog, kemudian isi kolom **Dependent List** dengan variabel Y, kemudian kolom **Independent List** dengan Variabel X;
- d. Kemudian klik **Statistic**, lalu centang *estimates*, *model fit*, *R square*, dan *descriptive* kemudian klik *continue*;
- e. Klik plots, masukan ***SDRESID** ke kotak Y dan ***ZPRED** ke kotak X, lalu klik *next*;
- f. Masukan ***ZPRED** ke kotak Y dan **DEPENDNT** ke kotak X, kemudian pilih *histogram*, dan *normal probability plot*, klik *continue*;
- g. Klik *save* pada *predicated value* pilih *unstandardized*. Lalu pada *prediction intervals*, kemudian klik *mean* dan *individual*, lalu klik *continue*;
- h. Kemudian klik *options*, pastikan bahwa taksiran probability sebesar 0,05 lalu klik *continue* dan klik **OK**.

3.11.6.3 Uji Signifikansi Koefisien Korelasi

Uji signifikansi dalam penelitian ini adalah menggunakan Uji-T (Uji Parsial). Menurut Zulkifli dan Solot (2018, hlm. 48) mengemukakan bahwa Uji-T

bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat berpengaruh secara signifikan atau tidak. Dalam Uji-T disini dilakukan dengan rumus berikut:

$$t_{hitung} = \frac{r\sqrt{n-2}}{r\sqrt{1-r^2}}$$

Keterangan:

t_{hitung} = Nilai t_{hitung}

R = Koefisien Korelasi hasil t_{hitung}

n = jumlah responden

Berikut adalah hipotesis statistik yang berlaku:

Ho: $r = 0$, berarti tidak terdapat pengaruh antara variabel X terhadap variabel Y

Ha: $r \neq 0$, berarti terdapat pengaruh antara variabel X terhadap variabel Y

Selanjutnya, t_{hitung} dikonsultasikan dengan t_{tabel} dengan $\alpha = 0,05$ dan derajat keabsahan ($dk = n - 2$). Dengan ketentuan sebagai berikut:

- Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_a diterima, sehingga nilai korelasi *product moment* tersebut signifikan.
- Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_o diterima, sehingga nilai korelasi *product moment* tersebut tidak signifikan.

Berikut adalah langkah-langkah dalam uji signifikansi koefisien korelasi dengan dibantu oleh program *Statistical Product for Service Solutions (SPSS) 25.0*, sebagai berikut:

- Buka progam SPSS 25.0, pada **Variabel View** kolom Name diisi dengan X pada baris pertama dan Y pada baris kedua, pada kolom Type diisi dengan *Numeric*, pada kolom *Width* diisi dengan 8, pada kolom *Decimal* diisi dengan 0, pada kolom Label diisi dengan kualitas Layanan Diklat pada baris pertama dan Kepuasan Peserta Diklat pada baris kedua, pada kolom *Value* dan *Missing* diisi dengan *None*, pada kolom *Columns* diisi dengan 8, pada kolom *Align* pilih *Center*, dan pada kolom *Measure* pilih *Scale*;
- Kemudian klik **Data View**, lalu masukan data baku variabel X dan Variabel Y;
- Klik **Alayze**, lalu pilih **Regression**, dan pilih **Linear**;

- d. Akan muncul kotak dialog, kemudian isi kolom *Dependent List* dengan variabel Y, kemudian kolom *Independent List* dengan Variabel X;
- e. Kemudian klik *Statistic*, lalu centang *estimates*, *model fit*, *R square*, dan *descriptive* kemudian klik *continue*;
- f. Klik *plots*, masukan **SDRESID* ke kotak Y dan **ZPRED* ke kotak X, lalu klik *next*;
- g. Masukan **ZPRED* ke kotak Y dan *DEPENDNT* ke kotak X, kemudian pilih *histogram*, dan *normal probability plot*, klik *continue*;
- h. Klik *save* pada *predicated value*, pilih *unstandardized* pada *Residuals*. Lalu pada *prediction intervals*, kemudian klik *mean* dan *individual*, lalu klik *continue*;
- i. Klik **OK**.

3.11.6.4 Uji Regresi Sederhana

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan pengolahan data menggunakan teknik regresi linier sederhana. Uji regresi sederhana merupakan sebuah model probabilistik yang menyatakan bahwa terdapat hubungan linier antara dua variabel dan salah satu variabel yang dapat mempengaruhi variabel lain (Sugiyono, 2018, hlm.5)

Adapun persamaan dari regresi linier sederhana adalah sebagai berikut:

$$\hat{Y} = \alpha + bX$$

Keterangan:

\hat{Y} = Garis Regresi

α = Konstanta

b = Angka Arah Koefisien Regresi (Konstanta Regresi

X = Kualitas Layanan Diklat (Variabel Bebas)

Selanjutnya adalah besaran konstanta α dan b dapat ditentukan dengan menggunakan persamaan sebagai berikut:

$$\alpha = \frac{(\sum Y)(\sum X^2) - (\sum X)(\sum XY)}{n \sum X^2 - (\sum Y)^2}$$

$$b = \frac{n(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{n \sum X^2 - (\sum X)^2}$$

Keterangan:

- n = Jumlah Data
 Y = Kepuasan Peserta Diklat
 X = Kualitas Layanan Diklat

Hasil perhitungan dari pengujian ini dapat disimpulkan sesuai arah koefisien regresi yang menunjukkan peningkatan dan penurunan variabel Y yang disebabkan oleh variabel X. Jika $b (+)$ maka diartikan naik, dan $b (-)$ maka diartikan penurunan. X disini diartikan sebagai subjek pada variabel *independent* yang mempunyai nilai tertentu.

Dalam penelitian ini, proses pengujian regresi sederhana peneliti menggunakan bantuan program *Statistical Product for Service Solutions (SPSS) 25.0 for windows*. Berikut adalah langkah-langkahnya:

- a. Buka progam SPSS 25.0, pada **Variabel View** kolom *Name* diisi dengan X pada baris pertama dan Y pada baris kedua, pada kolom *Type* diisi dengan *Numeric*, pada kolom *Width* diisi dengan 8, pada kolom *Decimal* diisi dengan 0, pada kolom *Label* diisi dengan “*Kualitas Layanan Diklat*” pada baris pertama dan “*Kepuasan Peserta Diklat*” pada baris kedua, pada kolom *Value* dan *Missing* diisi dengan *None*, pada kolom *Coloumns* diisi dengan 8, pada kolom *Aligh* pilih *Center*, dan pada kolom *Measure* pilih *Scale*;
- b. selanjutnya, klik **Data View** dan kemudian masukan data penelitian sesuai dengan kolom yang sudah tersedia (kolom variabel X dan kolom variabel Y);
- c. selanjutnya, klik menu **Analyze**, kemudian klik **Regression** lalu klik **Linear**;
- d. selanjutnya akan muncul kotak dialog, masukan variabel X ke kotak *independent(s)* dan masukan variabel Y ke kotak *dependent*. Pada bagian **method** pilih *enter*, lalu kemudian klik **OK**