

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Penelitian ini menganalisis mengenai pengaruh mutu pelayanan pendidik terhadap Citra Sekolah Menengah Atas (SMA) di Kota Bandar Lampung. Unit analisis pada penelitian ini adalah SMA yang ada di Kota Bandar Lampung, yang telah terakreditasi oleh BAN-S/M, dengan akreditasi A, B, atau C. Permasalahan yang diteliti adalah mutu pelayanan pendidik sebagai variabel bebas (*independent variable*) yang meliputi dimensi *Tangible, Empathy, Responsiveness, Reliability,* dan *Assurance*.

Objek yang digunakan sebagai variabel terikat (*dependent variable*) adalah Citra Sekolah, yang diukur berdasarkan dimensi *Common Product Attributes, Benefits, or Attitudes, People and Relationship, Values and Programs,* dan *Corporate Credibility*. Dari kedua objek penelitian ini, akan dianalisis mengenai pengaruh mutu pelayanan pendidik terhadap citra sekolah pada SMA di Kota Bandar Lampung.

3.2 Metode Penelitian

3.2.1 Jenis Penelitian dan Metode yang Digunakan

Berdasarkan tingkat penjelasan dan bidang penelitian yang digunakan, maka penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan menggunakan jenis penelitian deskriptif dan asosiatif. Menurut Sugiyono (2010: 56), penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel

mandiri, baik satu atau lebih variabel independen tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan dengan variabel yang lain.

Penelitian deskriptif disini bertujuan untuk memperoleh deskripsi atau gambaran mengenai mutu pelayanan pendidik di SMA di Kota Bandar Lampung yang memiliki citra yang baik, sedang, dan kurang, yang diwakili oleh akreditasi A, B, dan C yang diperoleh sekolah.

Jenis penelitian asosiatif merupakan penelitian yang bersifat menanyakan hubungan antara dua variabel atau lebih. Ada tiga bentuk hubungan dalam penelitian asosiatif, yaitu hubungan simetris, hubungan kausal, dan hubungan interaktif/resiprokal/timbal balik (Sugiyono, 2010: 57).

Penelitian ini mengambil bentuk hubungan kausal, yaitu pola hubungan yang bersifat sebab akibat, yang artinya ada variabel independen yang mempengaruhi dan ada variabel dependen yang dipengaruhi. Dalam penelitian ini akan diuji apakah ada pengaruh dari mutu pelayanan pendidik terhadap citra sekolah di SMA di Kota Bandar Lampung.

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei, yaitu melalui pengumpulan data di lapangan. Ker Linger dalam Sugiyono (2005: 7) mengemukakan bahwa:

Metode survei adalah metode penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data dari sampel yang diambil dari populasi tersebut secara acak, sehingga ditemukan kejadian-kejadian relatif, distribusi, dan hubungan-hubungan antar variabel sosiologis maupun psikologis.

Penelitian yang menggunakan metode survei ini, informasi dari sampel dikumpulkan langsung di tempat kejadian secara empirik dengan tujuan untuk

mengetahui pendapat dari sampel terhadap objek yang sedang diteliti. Mengingat keterbatasan waktu dalam penelitian ini, maka digunakan *cross sectional method* yaitu metode penelitian dengan cara mempelajari objek dalam kurun waktu tertentu (tidak berkesinambungan dalam jangka waktu panjang) (Husein Umar, 2002: 45).

3.2.2 Operasionalisasi Variabel

Operasionalisasi variabel dilakukan untuk menjabarkan variabel ke dalam konsep teori dari variabel yang diteliti, indikator, ukuran, dan skala dari variabel penelitian, yang bertujuan untuk mendefinisikan dan mengukur variabel yang diteliti. Penelitian ini mengambil variabel Mutu Pelayanan Pendidik (variabel independen) dan Citra Sekolah (variabel dependen) sebagai variabel yang diteliti.

Indikator serta skala dari variabel-variabel tersebut dapat dijabarkan sebagai berikut:

Tabel 3.1
Operasionalisasi Variabel Penelitian

Variabel	Definisi	Dimensi/ Aspek	Indikator	Skala	No. Item
Mutu Pelayanan Pendidik (X)	Tingkat kepuasan yang dirasakan oleh siswa terhadap pelayanan yang diberikan oleh tenaga pendidik dalam proses belajar mengajar	<i>Tangible</i> (Fisik) (X ₁)	- Kenyamanan ruang belajar	Interval	1, 2, 3
			- Kelengkapan dan kesiapan media pembelajaran	Interval	4, 5
			- Penampilan guru ketika mengajar	Interval	6, 7, 8
		<i>Empathy</i> (Perhatian) (X ₂)	- Perhatian yang diberikan guru kepada siswa	Interval	9, 10
			- Sikap guru terhadap masalah siswa	Interval	11, 12
			- Guru berkomunikasi secara baik	Interval	13, 14

Variabel	Definisi	Dimensi/ Aspek	Indikator	Skala	No. Item
		<i>Responsiveness</i> (Tanggap) (X_3)	- Tanggap terhadap masalah siswa - Kecepatan respon guru terhadap masalah siswa	Interval Interval	15, 16 17, 18
		<i>Reliability</i> (Andal) (X_4)	- Tepat waktu dalam mengajar - Kejelasan dalam mengajar - Adil dalam pelayanan	Interval Interval Interval	19, 20 21, 22 23, 24
		<i>Assurance</i> (Jaminan) (X_5)	- Sikap guru selama di sekolah - Kompetensi guru	Interval Interval	25, 26 27, 28
Citra sekolah (Y)	Kesan, pesan, serta gambaran siswa terhadap sekolahnya, didasarkan kepada pengalaman, kepercayaan, perasaan, dan pengetahuan siswa itu sendiri terhadap sekolahnya	<i>Common product attributes, benefits, or attitudes</i> (Y_1)	- Kualitas sekolah - Inovasi yang dikembangkan pihak sekolah	Interval Interval	1, 2, 3 4, 5, 6, 7
		<i>People and Relationship</i> (Y_2)	- Perilaku/sikap guru dan tenaga kependidikan terhadap siswa - Komunikasi yang terjalin antara guru dan tenaga pendidik dengan siswa	Interval Interval	8, 9, 10, 11, 12 13, 14, 15, 16
		<i>Values and programs</i> (Y_3)	- Program sekolah - Kebanggaan terhadap sekolah	Interval Interval	17, 18 19, 20
		<i>Corporate Credibility</i> (Y_4)	- Kompetensi guru, staf administrasi, dan Kepala Sekolah	Interval	21, 22, 23, 24

3.2.3 Jenis dan Sumber Data

Penelitian ini menggunakan data primer, yaitu data yang diperoleh secara langsung dari responden menggunakan instrumen berupa kuesioner atau yang

lainnya (Husein Umar, 2002: 64), sedangkan untuk mendukung penelitian ini, digunakan juga data sekunder.

Data primer dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh dari penyebaran kuesioner kepada siswa SMA yang ada di Kota Bandar Lampung yang terambil sebagai sampel penelitian. Data mutu pelayanan pendidik dan citra sekolah merupakan data primer dalam penelitian ini.

Data sekunder diambil dari data yang telah ada sebelumnya. Data ini diperoleh dari Dinas Pendidikan Kota Bandar Lampung serta BAN-S/M, berupa data SMA yang telah terakreditasi hingga tahun 2010, dengan status akreditasi A, B, dan C. Data akreditasi sekolah ini dibutuhkan untuk menentukan jumlah populasi SMA di Kota Bandar Lampung yang telah terakreditasi oleh BAN-S/M, agar dapat menentukan ukuran sampel yang dibutuhkan.

3.2.4 Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling

3.2.4.1 Populasi

Sudjana (1997: 66), mengemukakan bahwa populasi merupakan:

Totalitas nilai yang mungkin dari hasil penghitungan atau pengukuran kuantitatif maupun kualitas mengenai karakteristik-karakteristik tertentu dari semua anggota kumpulan yang lengkap dan jelas yang dipelajari sifat-sifatnya.

Johnson and Bhattacharyya (1985: 8) menyatakan Populasi adalah sekumpulan pengukuran (atau catatan beberapa karakteristik kualitatif) dari sejumlah unit dimana kesimpulan dibuat. Sugiyono (2010: 117) mendefinisikan populasi sebagai “wilayah generalisasi yang terdiri atas: objek/subjek yang mempunyai

kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”.

Menentukan populasi penelitian merupakan langkah penting dalam sebuah penelitian. Populasi bukan hanya terdiri dari orang, tetapi juga seluruh nilai dari benda-benda yang ada di alam. Populasi juga meliputi seluruh karakteristik/sifat yang dimiliki oleh objek/subjek penelitian.

Populasi sasaran dari penelitian ini adalah SMA di Kota Bandar Lampung yang terakreditasi A, B, atau C. Populasi sasaran adalah populasi yang akan menjadi cakupan kesimpulan penelitian. Penentuan populasi penelitian ini didasarkan atas citra SMA yang telah terbentuk di masyarakat selama ini, yang terwakili oleh predikat akreditasi yang disandang oleh SMA tersebut.

Berikut adalah data SMA di Kota Bandar Lampung berdasarkan kelompok akreditasi yang telah dikeluarkan oleh BAN-S/M.

Tabel 3.2
Data SMA di Kota Bandar Lampung

No.	Akreditasi	Jumlah Sekolah		Jumlah
		Negeri	Swasta	
1	A	5	12	17
2	B	10	14	24
3	C	2	11	13
Total		17	37	54

Sumber: Dinas Pendidikan Kota Bandar Lampung, 2010

3.2.4.2 Sampel

Sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti (Arikunto S., 2002: 109). Sugiyono (2010: 118) mengemukakan bahwa sampel adalah bagian

dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Senada dengan pendapat tersebut, Sudjana (1993: 66) mendefinisikan sampel sebagai sebagian dari populasi yang diambil dengan menggunakan cara-cara tertentu. Alasan penggunaan sampel dalam penelitian antara lain adalah karena adanya masalah biaya, ketelitian dalam penelitian, penghematan waktu, percobaan yang sifatnya merusak, atau populasi yang tak terhingga (Sudjana, 1993: 67).

Sampel yang diambil dalam sebuah penelitian harus *representative* (mewakili populasinya) agar dapat dipertanggungjawabkan kesimpulannya. Penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus dari Harun Al-Rasyid (1994: 44), yaitu:

$$n = \frac{n_0}{1 + \frac{n_0}{N}}$$

Sedangkan n_0 dapat dicari dengan menggunakan rumus:

$$n_0 = \left(\frac{Z_{(1-\frac{\alpha}{2})} S}{\delta} \right)^2$$

Keterangan:

N = Jumlah populasi

n = Ukuran sampel

n_0 = Banyaknya sampel yang diambil dalam setiap unit

S = Simpangan baku untuk variabel yang diteliti dalam populasi dengan menggunakan *Deming's Empirical Rule*

δ = Bound of error yang bisa ditolerir sebesar 5%

Jumlah Sekolah yang terambil sebagai sampel dari tiap kelompok akreditasi disajikan dalam table berikut:

Tabel 3.3
Jumlah Sekolah Menengah Atas yang Terambil Sebagai Sampel

No.	Akreditasi	Jumlah Sekolah		Jumlah
		Negeri	Swasta	
1	A	5	5	10
2	B	7	8	15
3	C	2	6	8
Total		14	19	33

3.2.4.3 Teknik Sampling

Teknik sampling merupakan teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel. Teknik sampling dikelompokkan ke dalam dua bagian, yaitu *probability sampling* dan *non probability sampling* (Sugiyono, 2010: 118). Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *probability sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel.

Teknik pengambilan sampel untuk penelitian ini adalah teknik *Stratified Random Sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel yang digunakan untuk populasi yang berstrata dan memiliki karakter yang cenderung heterogen, sehingga diambil strata-strata yang memiliki anggota yang cenderung homogen dalam strata dan heterogen antar strata.

Langkah-langkah yang ditempuh untuk menentukan SMA yang akan dijadikan sampel adalah pertama-tama kita pisahkan SMA berdasarkan status

akreditasi yang diterimanya, jadi populasi yang ada di bagi ke dalam tiga kelompok sub populasi (stratum), yaitu kelompok SMA yang terakreditasi A (selanjutnya disebut kelompok A), kelompok SMA yang terakreditasi B (kelompok B), dan kelompok SMA yang terakreditasi C (Kelompok C). Langkah selanjutnya adalah pengambilan sampel dari tiap-tiap kelompok. Setiap SMA yang terpilih sebagai sampel, diambil secara acak sejumlah siswa sebagai responden untuk diambil pendapat/persepsinya mengenai mutu pelayanan pendidik dan citra sekolah tersebut.

3.2.5 Teknik Pengumpulan Data

Data yang terkumpul diperlukan untuk menguji hipotesis yang telah dirumuskan. Teknik pengumpulan data ini merupakan suatu proses pengadaan data untuk keperluan penelitian. Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah:

1. Kuesioner/angket, yaitu teknik pengumpulan data primer melalui penyebaran seperangkat kuesioner (daftar pertanyaan) yang dibuat secara tertulis dan disusun sedemikian rupa sehubungan dengan masalah yang sedang diteliti kepada siswa SMA yang terpilih sebagai sampel dalam penelitian ini.
2. Pengumpulan data sekunder, berupa data SMA yang ada di Kota Bandar Lampung, serta status akreditasinya, yang diperoleh dari website Badan Akreditasi Nasional Sekolah/Madrasah (BAN-S/M) dan Dinas Pendidikan Kota Bandar Lampung.

3.2.6 Validitas dan Reliabilitas Data

Data memiliki kedudukan yang sangat penting dalam penelitian, karena data merupakan pengembangan dari variabel yang diteliti, dan fungsinya sebagai pembentukan hipotesis, sehingga benar tidaknya data sangat menentukan mutu hasil penelitian. Sementara, benar tidaknya data sangat dipengaruhi oleh baik tidaknya instrumen yang digunakan dalam pengumpulan data tersebut. Syarat yang harus dimiliki oleh sebuah instrumen yang baik adalah valid dan reliabel.

Validitas sebuah instrumen merupakan suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kesahihan suatu instrumen. Instrumen yang valid atau sah mempunyai validitas yang tinggi. Sebaliknya, instrumen yang kurang valid berarti memiliki validitas yang rendah (Arikunto S., 2002: 145).

Tipe validitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah validitas konstruk, yang mengorelasikan skor yang diperoleh dari masing-masing item dengan jumlah skor yang diperoleh dari semua pertanyaan/item dalam instrumen (skor total instrumen). Korelasi antara masing-masing skor dengan skor totalnya harus signifikan. Berdasarkan ukuran statistika, bila ternyata skor semua item yang disusun berdasarkan dimensi konsep berkorelasi dengan skor totalnya, maka dapat dikatakan bahwa alat ukur atau instrumen tersebut memiliki validitas.

Rumus yang digunakan dalam mengukur validitas sebuah instrumen adalah rumus korelasi *product moment*, yang dikemukakan oleh Pearson sebagai berikut:

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

Pengujian keberartian koefisien korelasi (r) dilakukan dengan taraf kepercayaan 95% menggunakan uji t sebagai berikut:

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

Hasil t_{hitung} di atas, dibandingkan dengan nilai t yang diperoleh dari tabel, dengan tingkat kekeliruan $\alpha = 0,05$ dan derajat kebebasan $n-2$, untuk mengetahui apakah item tersebut valid atau tidak. Sebuah item dikatakan valid jika $t_{hitung} > t_{tabel}$.

Reliabilitas menunjukkan bahwa suatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpulan data karena instrumen tersebut sudah baik, atau dengan kaata lain, reliabilitas merupakan tingkat keterandalan suatu instrumen (Arikunto S., 2002).

Pengujian reliabilitas instrumen digunakan dengan menggunakan rumus Cronbach Alpha, yaitu:

$$r_i = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum S_i}{S_t} \right)$$

Keterangan:

- r_i : Reliabilitas instrumen
- k : jumlah item/butir pertanyaan
- S_i : Varians dari masing-masing item pertanyaan
- S_t : Varians total

Keputusan untuk menentukan apakah instrument tersebut reliabel atau tidak, dapat dilakukan dengan membandingkan nilai r_i dengan nilai r_{tabel} (nilai r

yang diperoleh dari table) dengan tingkat kekeliruan α dan jumlah sampel n . Instrumen tersebut reliable jika nilai $r_i > r_{\text{tabel}}$.

Instrumen penelitian yang telah dibangun berdasarkan indikator-indikator yang telah disusun pada Tabel 3.1 di atas selanjutnya diujikan kepada 38 responden (siswa Sekolah Menengah Atas), untuk diuji tingkat validitas dan reliabilitasnya. Data yang diperoleh kemudian dihitung nilai korelasi antara tiap-tiap item dengan nilai totalnya. Nilai t_{hitung} yang diperoleh ini kemudian dibandingkan dengan nilai t yang diperoleh dari tabel distribusi *t student* dengan tingkat kekeliruan 0,05 dan derajat kebebasan 36 ($t_{\text{tabel}} = t_{0,05;36} = 1,685$). Pengujian tersebut menghasilkan nilai yang tertera dalam table 3.4 berikut:

Tabel 3.4
Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian

Sub Variabel / Dimensi	Item	Korelasi (r)	t_{hitung}	Keterangan
Mutu Pelayanan Pendidik (X)				
<i>Tangible</i> (X1)	1	0,421	2,786	Valid
	2	0,467	3,173	Valid
	3	0,522	3,669	Valid
	4	0,430	2,855	Valid
	5	0,677	5,512	Valid
	6	0,575	4,216	Valid
	7	0,548	3,931	Valid
	8	0,488	3,354	Valid
<i>Empathy</i> (X2)	9	0,610	4,617	Valid
	10	0,516	3,618	Valid
	11	0,621	4,754	Valid
	12	0,611	4,632	Valid
	13	0,663	5,308	Valid
	14	0,609	4,603	Valid
<i>Responsiveness</i> (X3)	15	0,764	7,101	Valid
	16	0,705	5,963	Valid
	17	0,737	6,552	Valid
	18	0,679	5,550	Valid
<i>Reliability</i> (X4)	19	0,597	4,470	Valid

Sub Variabel / Dimensi	Item	Korelasi (r)	t _{hitung}	Keterangan
	20	0,562	4,078	Valid
	21	0,722	6,253	Valid
	22	0,648	5,100	Valid
	23	0,760	7,024	Valid
	24	0,633	4,903	Valid
Assurance (X5)	25	0,592	4,409	Valid
	26	0,760	7,012	Valid
	27	0,599	4,483	Valid
	28	0,610	4,619	Valid
Citra Sekolah (Y)				
Common product attributes, benefits, or attitudes (Y1)	1	0,565	4,106	Valid
	2	0,227	1,395	Tidak Valid
	3	0,615	4,683	Valid
	4	0,680	5,571	Valid
	5	0,685	5,640	Valid
	6	0,678	5,539	Valid
	7	0,691	5,732	Valid
People and relationship (Y2)	8	0,886	11,475	Valid
	9	0,787	7,645	Valid
	10	0,741	6,627	Valid
	11	0,456	3,076	Valid
	12	0,577	4,234	Valid
	13	0,731	6,420	Valid
	14	0,800	7,986	Valid
	15	0,587	4,355	Valid
	16	0,739	6,587	Valid
Value and Program (Y3)	17	0,823	8,698	Valid
	18	0,597	4,469	Valid
	19	0,822	8,648	Valid
	20	0,764	7,116	Valid
Credibility (Y4)	21	0,662	5,304	Valid
	22	0,552	3,970	Valid
	23	0,266	1,656	Tidak Valid
	24	0,645	5,058	Valid

Hasil perhitungan di atas memperlihatkan bahwa seluruh item untuk mengukur variabel mutu pelayanan pendidik secara statistika valid. Sementara item untuk mengukur variabel citra sekolah terdapat 2 item yang tidak valid (karena nilai t_{hitung} lebih kecil dari nilai t_{tabel}). Item pembangun variabel citra

sekolah yang tidak valid adalah item nomor 2 dan 23. Item nomor 2 merupakan item pembangun untuk dimensi *Common product attributes, benefits, or attitudes* (Y₁). Sedangkan item nomor 23 merupakan item pembangun untuk dimensi *Corporate Credibility* (Y₄).

Validitas sub variabel/dimensi yang membangun variabel mutu pelayanan pendidik dan citra sekolah juga dapat dicari dengan cara yang sama. Hasil analisis Validitas sub variabel dapat dilihat dalam table 3.5 berikut:

Tabel 3.5
Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Sub Variabel Instrumen Penelitian

Sub variabel	Korelasi (r)	Keterangan
<i>Tangible</i> (X ₁)	0.830	Valid
<i>Empathy</i> (X ₂)	0.875	Valid
<i>Responsiveness</i> (X ₃)	0.863	Valid
<i>Reliability</i> (X ₄)	0.883	Valid
<i>Assurance</i> (X ₅)	0.831	Valid
<i>Common product attributes, benefits, or attitudes</i> (Y1)	0.839	Valid
<i>People and relationship</i> (Y2)	0.925	Valid
<i>Value and Program</i> (Y3)	0.929	Valid
<i>Credibility</i> (Y4)	0.812	Valid

Tabel 3.5 di atas menunjukkan bahwa nilai korelasi dari sub variabel terhadap variabel yang dibangunnya lebih besar dari 0,7, sehingga dapat dikatakan bahwa sub variabel tersebut merupakan pembangun konstruk yang kuat dari variabel yang dibangunnya.

Penghitungan nilai reliabilitas instrumen (r_i) dengan menggunakan Cronbach Alpha dilakukan dengan alat bantu SPSS 17.0. Hasil analisis menunjukkan bahwa nilai koefisien reliabilitas instrumen mutu pelayanan

pendidik adalah sebesar 0,937 dan nilai reliabilitas instrumen citra sekolah adalah sebesar 0,943. Hasil ini menunjukkan bahwa instrumen yang digunakan adalah reliabel.

Berdasarkan hasil analisis dari data yang diperoleh pada uji coba instrumen yang telah dilakukan, bahwa instrumen ini valid dan reliabel seluruh butirnya, kecuali butir 2 dan butir 23 untuk item variabel Citra Sekolah, maka instrumen ini layak digunakan untuk pengukuran dalam rangka pengumpulan data, setelah menghilangkan butir 2 dan butir 23 pada variabel Citra Sekolah.

3.2.7 Teknik Analisis Data

Penelitian ini menggunakan angket/kuesioner sebagai alat atau instrumen dalam pengumpulan datanya. Angket ini disusun berdasarkan variabel yang ada dalam penelitian, yang hendak diteliti, untuk mengungkapkan pengaruh yang ditimbulkan oleh mutu pelayanan pendidik (guru) terhadap citra sekolah pada siswa Sekolah Menengah Atas yang ada di Kota Bandar Lampung.

Kuesioner yang dikembangkan dalam penelitian ini menggunakan format skala semantik differensial (*Semantic Differential scale*) yang dikembangkan oleh Osgood. Skala ini digunakan untuk mengukur sikap atau persepsi responden terhadap suatu masalah. Alternatif jawaban dalam skala ini berbentuk garis kontinum yang diapit oleh dua kutub, yaitu jawaban yang sangat positif di satu sisi dan jawaban yang sangat negatif di seberangnya. Data yang diperoleh dengan menggunakan skala pengukuran ini adalah interval.

Analisis data dalam penelitian kuantitatif dilakukan setelah data dari seluruh responden terkumpul. Kegiatan analisis data dalam penelitian ini dilakukan dalam tiga tahap, yaitu:

1. Menyusun data

Kegiatan ini dilakukan untuk mengecek kelengkapan identitas responden serta kelengkapan data/jawaban yang diberikan responden sesuai dengan tujuan penelitian.

2. Tabulasi data

Tabulasi data dilakukan setelah menyaring dan memisahkan data yang lengkap dengan yang tidak lengkap. Langkah-langkah dalam tabulasi data pada penelitian ini adalah:

- a. Memberi skor pada setiap item pertanyaan dalam kuesioner
 - b. Menyusun skor yang diperoleh ke dalam sebuah tabel matrik
 - c. Menjumlahkan skor pada tiap item, dan merata-ratakannya, dengan cara membagi jumlah skor dengan jumlah responden tiap sekolah
 - d. Menjumlahkan rata-rata tiap item tersebut di atas, sehingga menjadi nilai dari sekolah.
3. Menganalisis data, yaitu proses pengolahan data dengan menggunakan rumus-rumus statistika, serta menginterpretasikan hasil analisis agar dapat diperoleh sebuah kesimpulan.

Analisis deskriptif pada penelitian ini, yaitu mutu pelayanan pendidik dan citra sekolah di SMA di Kota Bandar Lampung, dilakukan dengan

membandingkan skor yang diperoleh melalui survei antara sekolah-sekolah yang memiliki akreditasi A, B, dan C. Langkah-langkah yang ditempuh dalam memperoleh nilai yang digunakan sebagai pembanding adalah sebagai berikut:

1. Data yang telah dikumpulkan dan ditabulasikan ke dalam matriks tabel, dipisahkan berdasarkan status akreditasi yang disandang sekolah.
2. Hitung nilai minimum dan maksimum yang diperoleh tiap kelompok, serta rata-ratanya.
3. Buat kesimpulan mengenai sebaran mutu pelayanan pendidik dan citra sekolah dari tiap-tiap kelompok akreditasi sekolah.

Analisis deskriptif ini juga digunakan untuk menjawab hipotesis komparatif mengenai nilai mutu pelayanan pendidik dan citra sekolah di SMA di Kota Bandar Lampung yang memiliki akreditasi A, B, dan C. Langkah tambahan yang ditempuh untuk menjawab hipotesis komparatif ini adalah dengan menguji nilai rata-rata mutu pelayanan pendidik dan citra sekolah yang diperoleh masing-masing kelompok akreditasi sekolah, dengan menggunakan statistik uji beda dua rata-rata.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis korelasi dan regresi linier sederhana, yaitu antara variabel kualitas pelayanan pendidik sebagai variabel bebas (X) dengan variabel citra sekolah sebagai variabel terikat (Y).

Korelasi digunakan untuk menganalisis hubungan antara mutu pelayanan pendidik dengan citra sekolah. Mutu pelayanan pendidik yang terdiri atas 5

dimensi pembangun (*Tangible, Empathy, Responsiveness, Reliability, dan Assurance*), diukur tingkat korelasinya dengan variabel citra sekolah, baik sebagai sebuah variabel mutu pelayanan pendidik maupun sebagai 5 sub variabel pembangunnya.

Ada dua macam hubungan yang mungkin terjadi, yaitu hubungan positif dan hubungan negatif. Hubungan variabel X dan Y dikatakan positif apabila kenaikan atau penurunan nilai X secara umum akan diikuti oleh kenaikan atau penurunan nilai Y secara signifikan. Sedangkan hubungan negatif terjadi jika kenaikan nilai dari variabel X diikuti oleh penurunan variabel Y, atau sebaliknya, penurunan variabel X, akan diikuti oleh kenaikan nilai variabel Y. Ukuran yang digunakan untuk mengetahui kuat atau tidaknya sebuah hubungan dari dua variabel disebut koefisien korelasi (r). Nilai koefisien korelasi berada dalam interval -1 hingga 1 ($-1 \leq r \leq 1$), yang memiliki arti:

$r = -1$, menandakan hubungan kedua variabel adalah hubungan sempurna dan negatif (nilai r yang semakin mendekati -1 menandakan hubungan negatif yang sangat kuat, artinya, kenaikan variabel X akan diikuti oleh penurunan variabel Y secara pasti)

$r = 1$, menyatakan bahwa hubungan antara X dan Y adalah sempurna dan positif (nilai r yang mendekati 1 menandakan bahwa hubungan kedua variabel sangat kuat, artinya, kenaikan nilai variabel X akan diikuti oleh kenaikan nilai variabel Y secara pasti)

$r = 0$, mengindikasikan bahwa tidak terdapat hubungan antara kedua variabel (nilai r yang semakin mendekati 0, mengindikasikan bahwa hubungan kedua variabel sangat lemah)

Penentuan koefisien korelasi (r) dalam penelitian ini menggunakan koefisien korelasi produk moment dari pearson (*Pearson's product moment coefficient of correlation*) karena penelitian ini menggunakan data yang berskala interval. Rumus yang digunakan untuk mencari nilai koefisien korelasi r adalah:

$$r_{xy} = \frac{s_{xy}}{s_x s_y}$$

Variabel X dikatakan berpengaruh terhadap variabel Y secara signifikan jika perubahan yang terjadi dalam variabel X, akan menyebabkan terjadinya perubahan pada nilai Y. Dengan kata lain, naik atau turunnya nilai X akan membuat nilai Y juga naik atau turun.

Sugiyono (2002: 183) menginterpretasikan tingkat kekuatan hubungan antara dua variabel, yang sering dijadikan patokan dalam penelitian-penelitian, sebagai berikut:

Tabel 3.6
Pedoman Pemberian Interpretasi Koefisien Korelasi

Interval koefisien	Tingkat hubungan
0,00 – 0,199	Sangat rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,00	Sangat kuat

Patokan semacam itu, merupakan *oversimplification* dari sesuatu yang sebenarnya kompleks, sehingga pedoman tersebut tidak jarang memberikan petunjuk yang menyesatkan sejumlah orang yang terlalu bergantung kepada kebenaran otoritas (Furqon, 2009: 113).

Pengukuran pengaruh dari mutu pelayanan pendidik terhadap citra sekolah pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan analisis regresi. Istilah regresi pertama kali dikemukakan oleh Francis Galton (1822-1911) dalam penelitiannya mengenai pengaruh tinggi badan orang tua terhadap tinggi badan anaknya (Gujarati, D. N., 2004:17). Pearson & Lee (1903) dalam Gujarati (2004:18) memperkuat hukum regresi semesta dari Galton sebagai berikut:

Regression analysis is concerned with the study of the dependence of one variable, the dependent variable, on one or more other variables, the explanatory variables, with a view to estimating and/or predicting the (population) mean or average value of the former in terms of the known or fixed (in repeated sampling) values of the latter.

Analisis regresi yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier sederhana, karena melibatkan hanya dua variabel saja, satu variabel bebas (X) dan satu variabel terikat (Y). Variabel bebas (X) dalam penelitian ini adalah variabel mutu pelayanan pendidik, sedangkan variabel terikat (Y) adalah variabel citra sekolah. Bentuk persamaan regresi linier sederhana yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

$$Y_i = \beta_0 + \beta_1 X_i + \varepsilon_i$$

Dimana:

β_0 : *Intercept* atau titik potong pada sumbu ordinat (Y)

β_1 : Koefisien regresi atau slope garis regresi Y atas X (besarnya penurunan atau kenaikan Y untuk setiap perubahan satu satuan variabel X)

ε_i : Galat prediksi yang terjadi secara acak

Nilai galat prediksi dalam persamaan di atas, merupakan variasi nilai pada variabel Y yang tidak dapat dijelaskan oleh variabel X. Untuk keperluan analisis, digunakan nilai Y yang diprediksi (*predicted* $Y=Y'=\hat{Y}$), sehingga persamaan regresi linier sederhana antara variabel mutu pelayanan pendidik (X) dan variabel citra sekolah (Y) di atas menjadi:

$$Y_i' = \hat{\beta}_0 + \hat{\beta}_1 X_i$$

Dimana:

Y_i' adalah nilai Y yang diprediksikan berdasarkan nilai X, dan

$\hat{\beta}_0$ dan $\hat{\beta}_1$ adalah nilai taksiran dari β_0 dan β_1 .

Analisis regresi digunakan untuk menaksir model persamaan regresi di atas, dengan mencari nilai taksiran β_0 dan β_1 . Metode yang digunakan untuk mencari nilai taksiran dari β_0 dan β_1 adalah dengan menggunakan metode kuadrat terkecil (*Least Square Method*), atau OLS (*Ordinary Least Square*) yaitu metode yang diperoleh dengan meminimalkan nilai jumlah kuadrat kekeliruan/galat (ε).

Nilai β_0 dan β_1 pada persamaan regresi linier sederhana dapat dihitung dengan menggunakan rumus:

$$\hat{\beta}_1 = \frac{s_{xy}}{s_{xx}}$$

$$\hat{\beta}_0 = \bar{Y} - \hat{\beta}_1 \bar{X}$$

Dimana:

s_{xy} merupakan kovarians (variansi bersama) antara variabel X dan variabel Y, s_{xx} adalah variansi dari variabel X.

s_{xy} dan s_{xx} dapat dicari dengan menggunakan rumus:

$$s_{xy} = \frac{n \sum X_i Y_i - (\sum X_i)(\sum Y_i)}{n - 1}$$

dan

$$s_{xx} = \frac{n \sum X_i^2 - (\sum X_i)^2}{n - 1}$$

sehingga rumus untuk mencari nilai taksiran β_0 dan β_1 di atas dapat dituliskan kembali sebagai berikut:

$$\hat{\beta}_1 = \frac{n \sum X_i Y_i - (\sum X_i)(\sum Y_i)}{n \sum X_i^2 - (\sum X_i)^2}$$

$$\hat{\beta}_0 = \frac{(\sum Y_i)(\sum X_i^2) - (\sum X_i)(\sum X_i Y_i)}{n \sum X_i^2 - (\sum X_i)^2}$$

Langkah-langkah yang ditempuh dalam melakukan analisis regresi menggunakan metode kuadrat terkecil adalah sebagai berikut:

1. Mencari harga-harga yang diperlukan dalam penghitungan nilai koefisien regresi (koefisien β_0 dan koefisien β_1), yaitu $\sum X_i$, $\sum Y_i$, $\sum X_i \cdot Y_i$, dan $\sum X_i^2$.
2. Memasukkan nilai-nilai tersebut ke dalam rumus nilai taksiran β_0 dan β_1 .

Untuk mengetahui besarnya kontribusi variabel X terhadap variabel Y, dapat dilihat dari besarnya koefisien determinasi (R^2), yang dapat dihitung menggunakan rumus:

$$R^2 = \frac{s_{xy}^2}{s_{xx}s_{yy}}$$

$$s_{yy} = \frac{n \sum Y_i^2 - (\sum Y_i)^2}{n - 1}$$

$$R^2 = \frac{\hat{\beta}_1 s_{xy}}{s_{yy}} = \hat{\beta}_1 \frac{n \sum X_i Y_i - (\sum X_i)(\sum Y_i)}{n \sum Y_i^2 - (\sum Y_i)^2}$$

Hasil analisis di atas, perlu diuji signifikansinya. Pengujian signifikansi ini dilakukan dengan menguji hipotesis penelitian yang telah dijabarkan dalam pembahasan sebelumnya. Hipotesis penelitian yang perlu diuji adalah hipotesis komparatif dan hipotesis asosiatif. Sebelum melangkah lebih jauh dengan pengujian hipotesis penelitian ini, perlu dilakukan penjabaran hipotesis ini ke dalam hipotesis statistik. Dalam penelitian ini, hipotesis statistik yang akan diuji adalah:

1. $H_0 : \mu_{XA} = \mu_{XB} = \mu_{XC}$ melawan H_1 : Minimal ada satu tanda “=” tidak benar, artinya apakah terdapat perbedaan mutu pelayanan pendidik yang signifikan antara kelompok sekolah yang terakreditasi type A, B, dan C
2. $H_0 : \mu_{YA} = \mu_{YB} = \mu_{YC}$ melawan H_1 : Minimal ada satu tanda “=” tidak benar, artinya apakah terdapat perbedaan citra sekolah yang signifikan antara kelompok sekolah yang terakreditasi type A, B, dan C
3. $H_0 : \rho_A = 0$ melawan $H_1 : \rho_A > 0$, artinya apakah ada hubungan yang positif dari mutu pelayanan pendidik dan citra sekolah di SMA di Kota Bandar Lampung yang terakreditasi type A.
4. $H_0 : \rho_B = 0$ melawan $H_1 : \rho_B > 0$, artinya apakah ada hubungan yang positif dari mutu pelayanan pendidik dan citra sekolah di SMA di Kota Bandar Lampung yang terakreditasi type B.
5. $H_0 : \rho_C = 0$ melawan $H_1 : \rho_C > 0$, artinya apakah ada hubungan yang positif dari mutu pelayanan pendidik dan citra sekolah di SMA di Kota Bandar Lampung yang terakreditasi type C.
6. $H_0 : \rho = 0$ melawan $H_1 : \rho > 0$, artinya apakah ada hubungan yang positif dari mutu pelayanan pendidik dan citra sekolah di SMA di Kota Bandar Lampung.
7. $H_0 : \beta_1 = 0$ melawan $H_1 : \beta_1 > 0$, yang artinya bahwa terdapat pengaruh yang positif dari variabel mutu pelayanan pendidik terhadap citra sekolah di SMA di Kota Bandar Lampung, atau dengan kata lain, perubahan nilai mutu pelayanan pendidik akan menimbulkan perubahan nilai pada citra sekolahnya secara simultan.

Pengujian hipotesis 1 dan 2 dikenal dengan analisis variansi (ANOVA). Statistik uji yang digunakan adalah statistik uji F, dengan derajat kebebasan ($k-1; n-k$), dimana k adalah jumlah kelompok yang diuji (dalam penelitian ini $k=3$, yaitu kelompok SMA yang terakreditasi A, B, dan C), dan n adalah jumlah sampel secara keseluruhan ($n = n_1 + n_2 + n_3$). Rumus yang digunakan dalam uji ANOVA ini adalah:

Sumber variasi	dk	Jumlah Kuadrat (SS)	Rata-rata Kuadrat (MS)	F
Antar Kelompok (B)	$k-1$	SS_B	MS_B	$\frac{MS_B}{MS_W}$
Dalam Kelompok (W)	$n-k$	SS_W	MS_W	MS_W
Total (T)	$n-1$	SS_T	-	-

Dimana:

$$SS_T = \sum_{i=1}^k \sum_{j=1}^{n_i} (X_{ij} - \bar{X})^2$$

$$SS_B = \sum_{i=1}^k n_i (\bar{X}_i - \bar{X})^2$$

$$SS_W = SS_T - SS_B = \sum_{i=1}^k \sum_{j=1}^{n_i} (X_{ij} - \bar{X}_i)^2$$

$$MS_B = \frac{SS_B}{k-1}$$

$$MS_W = \frac{SS_W}{n-k}$$

Dengan:

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^k \sum_{j=1}^{n_i} X_{ij}}{\sum_{i=1}^k n_i}$$

Kriteria pengambilan keputusan untuk hipotesis ini adalah tolak H_0 pada taraf kepercayaan 95%, jika F yang diperoleh dari hasil perhitungan di atas lebih besar dari F yang diperoleh dari table, dengan derajat bebas $(k-1;n-k)$ dan tingkat kekeliruan 0,05.

Hipotesis 3 sampai dengan hipotesis 7 diuji dengan menggunakan statistik uji *t student*. Rumus yang digunakan untuk menguji hipotesis 3 sampai dengan hipotesis 6 adalah:

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

Dimana:

r = koefisien korelasi *product moment*

n = banyaknya data/sampel

Nilai t yang diperoleh dari hasil perhitungan di atas, selanjutnya ditulis t_{hitung} untuk membedakan dengan nilai t yang diperoleh dari table distribusi *t student* (selanjutnya ditulis t_{tabel}). Nilai t_{tabel} diperoleh dari table distribusi *t student*, dengan tingkat kesalahan sebesar 0,05 dan derajat kebebasan $n-2$.

Kriteria pengambilan keputusan untuk hipotesis yang diajukan adalah tolak H_0 jika nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} . Artinya, jika nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} , dapat dikatakan bahwa terdapat korelasi yang signifikan antara dua variabel yang diujikan, dengan taraf kepercayaan 95%.

Pengujian hipotesis nomor 7 dilakukan dengan menggunakan rumus uji *t* sebagai berikut:

$$t = \frac{\hat{\beta}_1}{s / \sqrt{s_{xx}}}$$

Dimana:

$$s = \frac{SSE}{n - 2}$$

$$SSE = s_{yy} - \frac{s_{xy}^2}{s_{xx}}$$

Nilai t yang diperoleh dibandingkan dengan nilai t yang diperoleh dari table distribusi *t student*, dengan tingkat kekeliruan $\alpha=0,05$ dan derajat kebebasan $dk=n-2$. Kriteria pengambilan keputusan untuk pengujian ini adalah, tolak H_0 jika t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} . Jika nilai t_{hitung} lbih besar dari nilai t_{tabel} , maka dapat dikatakan bahwa model persamaan regresi di atas dapat diterima secara signifikan.

Analisis regresi juga dapat dilakukan untuk mengetahui pengaruh status akreditasi terhadap citra sekolah. Status akreditasi yang merupakan variabel yang berisi data kategori, memerlukan perlakuan khusus dalam analisis regresi. Analisis yang digunakan untuk mengikutsertakan variabel kategori adalah analisis regresi dengan menggunakan variabel dummy (variabel boneka). Kriteria pembuatan variabel dummy ini adalah sebagai berikut:

1. Jumlah variabel dummy yang disertakan dalam analisis regresi adalah mengikuti rumus $k-1$, dimana k adalah jumlah kategori. Status akreditasi yang hendak disertakan dalam analisis memiliki tiga kategori, yaitu A, B, dan C, sehingga variabel dummy yang digunakan adalah 2.
2. Aturan dalam pemberian nilai pada variabel dummy adalah:

- Variabel dummy pertama (selanjutnya dilambangkan dengan A), berisi nilai 1 dan 0. Nilai 1 adalah untuk kelompok sekolah yang terakreditasi A, dan 0 untuk kelompok lainnya.
- Variabel dummy kedua (B), memiliki nilai 1 dan 0, dimana nilai 1 adalah untuk kelompok sekolah yang terakreditasi B dan 0 untuk kelompok lainnya.

Persamaan garis regresi untuk kasus ini adalah:

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X + \beta_2 A + \beta_3 B + \varepsilon$$

Y adalah variabel Citra Sekolah, X Mutu Pelayanan Pendidik, A dan B adalah variabel dummy untuk status akreditasi.