

BAB III METODE DAN DESAIN PENELITIAN

3.1. Objek Penelitian

Objek Penelitian ini yang digunakan yaitu Kepuasan Belajar Siswa dalam proses pembelajaran sebagai variabel bebas (independent). Subjek penelitian ini dilakukan di SMK BPI Bandung Kelas X.

3.2. Desain Penelitian

3.2.1. Metode Penelitian

Dalam melakukan penelitian langkah selanjutnya yang harus dilakukan yaitu dengan menentukan metode yang akan digunakan, karena hal ini akan menjadi pedoman untuk melakukan penelitian.

Menurut Sugiyono (2017, hlm. 206) mengemukakan bahwa metode deskriptif adalah metode yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku umum atau generalisasi.

Penelitian deskriptif bertujuan untuk mengetahui analisis tingkat kepuasan belajar siswa kelas X OTKP di SMK BPI Bandung. .

Dalam suatu penelitian ilmiah diperlukan alat dan prosedur atau teknik yang sesuai serta memenuhi kriteria – kriteria keilmuan, yaitu rasional, empiris dan sistematis. Untuk itu diperlukan suatu metode penelitian sebagai pedoman pada kajian penelitian ini.

Menurut Abdurrahman dkk. (2017, hlm. 14), mengemukakan bahwa “Metode penelitian adalah cara-cara yang dapat dilakukan untuk melaksanakan penelitian.” Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian survei eksplanasi (*explanatory survey*) yaitu suatu metode yang menyoroti adanya pengaruh antar variabel dengan menggunakan kerangka pemikiran yang kemudian dirumuskan menjadi suatu hipotesis.

Penelitian ini menggunakan metode survey eksplanasi (*explanatory survey*). Metode *explanatory survey* merupakan penjelasan penelitian yang menggunakan kuesioner berupa daftar pernyataan yang akan ditujukan kepada responden. Dengan menggunakan *explanatory survey*, maka penulis melakukan pengamatan

di lapangan untuk mendapatkan data penelitian yang sesuai dengan tujuan penelitian yaitu untuk menjelaskan karakteristik dari populasi. Penggunaan penelitian survey eksplanasi dimaksudkan untuk mendapat gambaran tentang analisis tingkat kepuasan belajar siswa kelas X OTKP SMK BPI Bandung

3.2.2. Operasional Variabel Penelitian

Menurut Sugiyono (2017, hlm. 38) variabel penelitian pada dasarnya adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Pada penelitian ini yakni analisis tingkat kepuasan belajar siswa kelas X OTKP di SMK BPI Bandung.

3.2.2.1.Operasional Variabel Kepuasan Belajar Siswa

Untuk mengukur kepuasan siswa menggunakan teori kepuasan dari seorang ahli yaitu Kotler (2009, hlm: 410) “Kepuasan adalah perasaan seseorang tentang rasa senang atau kecewa karena membandingkan antara kinerja anggapan produk atau hasil dalam hubungannya dengan ekspektasinya.”

Operasionalisasi Variabel Kepuasan Belajar Siswa (Variabel Y) secara lebih rinci dapat dilihat pada tabel ini ;

Tabel 3. 1

Operasional Variabel Kepuasan Belajar Siswa

Variabel	Indikator	Ukuran	Skala	No. Item
Kepuasan Belajar Siswa	Senang	1. Tingkat kesenangan terhadap proses pembelajaran	Ordinal	1-4
		2. Tingkat kesenangan terhadap pelayanan mengenai metode pembelajaran		5-8
		3. Tingkat kesenangan terhadap sikap guru		9-12
“Kepuasan siswa adalah sikap individu siswa yang memperlihatkan rasa senang atas	Share positive		Ordinal	

pelayanan proses belajar karena adanya kesesuaian antara apa yang diharapkan dari pelayanan tersebut dibandingkan dengan kenyataan yang diterimanya”. (Popi Sopiati, 2010, hlm: 42, adaptasi Tjiptono, 2001 hlm. 85)	Information	4. Tingkat kesenangan terhadap cara mengajar guru		13-16
	Tidak Komplain	5. Tingkat merekomendasikan sekolah kepada kerabat dekat	Ordinal	17
		6. Kebanggaan dengan guru	Ordinal	18
		7. Tingkat keseringan menceritakan keunggulan sekolah	Ordinal	19
		8. Tingkat keluhan terhadap pembelajaran	Ordinal	20
		9. Tingkat keluhan terhadap layanan guru	Ordinal	21
		10. Tingkat keluhan terhadap cara mengajar guru	Ordinal	22

3.2.3. Populasi dan Sampel Penelitian

3.2.3.1. Populasi Penelitian

Menurut Sukardi (2017, hlm. 53) mengatakan bahwa “Populasi pada prinsipnya adalah semua anggota kelompok manusia, binatang, peristiwa atau benda yang tinggal bersama dalam satu tempat dan secara terencana menjadi target kesimpulan dari hasil akhir suatu penelitian”.

Dalam penelitian ini populasinya adalah seluruh siswa kelas X OTKP di SMK BPI Bandung tahun ajaran 2021/2022 yang berjumlah 36 siswa. Jadi, total populasi untuk penelitian ini adalah 36 orang.

Menurut Arikunto (2006 hlm. 134) mengemukakan bahwa “Untuk sekedar ancer-ancer, maka apabila subjeknya kurang dari 100, lebih baik diambil semua sehingga 36 penelitiannya adalah merupakan penelitian populasi. Selanjutnya jika ukuran subjeknya besar dapat diambil antara 10% - 15% atau dengan 20% - 25%. Berdasarkan pernyataan tersebut, penelitian ini yang populasinya tidak lebih dari 100 orang responden, maka peneliti mengambil sampel sebesar 100% dari ukuran populasi yaitu sebanyak 36 orang.

3.2.3.2. Sampel Penelitian

Menurut Sugiyono (2013, hlm. 81), “Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki populasi tersebut”. Dikarenakan jumlah populasi pada penelitian ini tidak terlalu besar, maka pada penelitian ini semua populasi akan dijadikan unit analisis, yang berarti dalam penelitian ini tidak ada proses penarikan sampel.

3.2.4. Teknik dan Alat Pengumpulan Data

Untuk mengumpulkan data yang diperlukan dalam membahas permasalahan penelitian ini maka penulis menggunakan beberapa alat yang digunakan sebagai pengumpul data. Adapun Teknik pengumpulan data yang digunakan oleh penulis adalah Teknik angket/kuesioner dan dokumentasi.

1. Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2013, hlm. 240) Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dengan adanya dokumen yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti akan memperkuat data yang diperoleh. Dokumentasi digunakan untuk mengetahui jumlah warga SMK BPI Bandung.

2. Angket/Kuesioner

Teknik angket merupakan alat pengumpul data untuk kepentingan penelitian. Angket yang digunakan pun berupa angket tipe pilihan dimana penulis meminta responden untuk memilih jawaban dari setiap pertanyaan. Dalam Menyusun kuisisioner, dilakukan beberapa prosedur seperti berikut ini :

- a. Menyusun kisi-kisi kuisisioner atau daftar pertanyaan.
- b. Merumuskan bulir-bulir pertanyaan dan alternatif jawaban. Jenis instrument yang digunakan dalam angket merupakan instrument yang bersifat tertutup.

Arikunto (2010, hlm 195) berpendapat bahwa “instrumen tertutup yaitu

seperangkat daftar pertanyaan yang sudah disediakan jawabannya sehingga responden tinggal memilih”.

- c. Responden hanya membubuhkan tanda check list pada alternatif jawaban yang dianggap paling tepat disediakan.
- d. Menetapkan pemberian skor pada setiap bulir pertanyaan. Pada penelitian ini setiap jawaban responden diberi nilai dengan skala Likert. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok tentang kejadian atau gejala sosial.

Tabel 3. 2

Kriteria Bobot Nilai Skala Likert

Ukuran	Kriteria
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Kurang Setuju	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Sumber : Sugiyono (2013, hlm.108)

3.2.5. Pengujian Instrumen Penelitian

Instrumen sebagai alat pengumpulan data perlu diuji kelayakannya. Kegiatan pengujian instrumen penelitian meliputi dua hal yaitu uji validitas dan uji reliabilitas.

3.2.5.1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur tingkat kevalidan suatu instrumen sehingga dapat digunakan dalam suatu penelitian.

Menurut Sugiyono (2010, hlm. 267) bahwa “Validitas merupakan derajat ketepatan antara yang terjadi pada objek penelitian dengan daya yang dapat dilaporkan peneliti” . Uji Validitas dilakukan bertujuan untuk menguji sejauh mana item kuisisioner yang valid dan mana yang tidak.

Langkah-langkah kerja yang dapat dilakukan dalam rangka mengukur validitas instrument penelitian menurut Abdurahman, Muhidin, & Somantri (2011, hlm 49-56), adalah sebagai berikut :

- a. Menyebar instrument yang akan diuji validitasnya, kepada responden yang bukan responden sesungguhnya.
- b. Mengumpulkan data hasil uji coba instrument.
- c. Memeriksa kelengkapan data, untuk memastikan lengkap tidaknya lembaran data yang terkumpul. Termasuk di dalamnya memeriksa kelengkapan pengisian item angket.
- d. Membuat tabel pembantu untuk menempatkan skor-skor pada item yang diperoleh. Hal tersebut dilakukan untuk mempermudah perhitungan atau pengolahan data selanjutnya.
- e. Memberikan atau menempatkan (scoring) terhadap item-item yang sudah diisi pada tabel pembantu.
- f. Menghitung nilai koefisien korelasi product moment untuk setiap bulir/item angket dari skor-skor yang diperoleh.
- g. 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 $\alpha = 5\%$.
- h. Membuat kesimpulan, yaitu dengan cara membandingkan nilai hitung r dan nilai tabel r . Dengan kriteria sebagai berikut :
 - a. Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka instrumen dinyatakan valid
 - b. Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka instrumen dinyatakan tidak valid. Apabila instrumen itu valid, maka instrumen tersebut dapat digunakan pada kuisioner penelitian.

Suatu instrument pengukuran dapat dikatakan valid jika instrument tersebut dapat mengukur sesuatu dengan tepat apa yang harus diukur. Dengan demikian, syarat-syarat instrumen dikatakan memiliki validitas apabila sudah dibuktikan melalui pengalaman, yaitu melalui uji coba atau tes.

Pengujian validitas instrumen dengan menggunakan Teknik korelasi product moment dari Karl Pearson, rumusnya yaitu :

$$r_{xy} = \frac{N \sum xy - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[N \sum X^2 - (\sum X)^2][N \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

(Abdurahman, Muhidin, & Somantri, 2011, hlm. 50)

Keterangan :

r_{xy} : Koefisien korelasi antara Variabel X dan Y

X : Skor pertama, dalam hal ini X merupakan skor-skor pada item kel I 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 jumlah kuadrat dalam skor distribusi X

$\sum Y^2$: Jumlah jumlah kuadrat dalam skor distribudi Y

N : Banyaknya responden

Untuk memudahkan perhitungan uji validitas, maka penulis menggunakan alat bantu statistika yaitu *Software SPSS (Statistic Product and Service Solutions) Version 25.0* dengan menggunakan rumus Product Moment Pearson. Adapun langkah-langkahnya sebagai berikut:

- a. Aktifkan Software SPSS 25.0 sehingga tampak spreadsheet
- b. Buka Variable View, kemudian isi data sesuai dengan jumlah item yang ada
- c. Setelah mengisi Variabel View, klik Data View, isi data sesuai dengan skor yang diperoleh dari responden
- d. Klik Analyze, pilih Correlate, pilih Bivariate
- e. Kemudian akan muncul kotak. Pindahkan semua item dan totalnya dengan cara mengklik pada item pertama, kemudian tekan Ctrl+A dan pindahkan semua item tersebut ke kotak items sebelah kanan
- f. Pastikan sudah mencentang kolom Pearson. Kemudian klik OK, sehingga akan muncul hasilnya

Berikut hasil uji validitas instrumen penelitian pada Variabel Kualitas Layanan Guru yang dilakukan terhadap 30 orang siswa Kelas XII OTKP berdasarkan uji menggunakan *Software SPSS Version 25.0*

Tabel 3. 3
Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Belajar Siswa

No. Item	Nilai Hitung Korelasi (r hitung)	Nilai Tabel Korelasi (r tabel)	Keterangan
1	0,860	0,349	Valid
2	0,716	0,349	Valid
3	0,526	0,349	Valid
4	0,483	0,349	Valid
5	0,453	0,349	Valid
6	0,810	0,349	Valid
7	0,792	0,349	Valid
8	0,872	0,349	Valid
9	0,634	0,349	Valid
10	0,812	0,349	Valid
11	0,811	0,349	Valid
12	0,757	0,349	Valid
13	0,809	0,349	Valid
14	0,812	0,349	Valid
15	0,793	0,349	Valid
16	0,852	0,349	Valid
17	0,811	0,349	Valid
18	0,848	0,349	Valid
19	0,805	0,349	Valid
20	0,547	0,349	Valid
21	0,575	0,349	Valid
22	0,596	0,349	Valid

Sumber : Hasil Uji Validasi *SPSS Version 25.0*

Berdasarkan hasil tabel diatas 22 item pertanyaan untuk Variabel Kepuasan Belajar Siswa semua item dinyatakan valid karena nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$. Dengan demikian semua item pernyataan dapat digunakan untuk mengumpulkan data penelitian.

3.2.5.2. Uji Reliabilitas

Suatu instrument dikatakan reliabel jika pengukurannya konsisten dan cermat akurat. Uji reliabilitas ini dilakukan untuk mengetahui konsistensi dari alat ukur yaitu instrument, sehingga hasil pengukuran dapat dipercaya. Instrument penelitian ini dapat dipercaya hanya apabila dalam beberapa kali pelaksanaan pengukuran terhadap kelompok subjek yang sama (homogen) diperoleh hasil relatif sama, selama aspek yang dapat diukur dalam diri subjek memang belum berubah. Dalam hal ini relatif sama berarti tetap adanya toleransi terhadap perbedaan – perbedaan kecil diantara hasil beberapa kali pengukuran.

Pengujian reliabilitas instrumen adalah pengujian alat pengumpulan data kedua. Abdurahman, Muhidin, dan Somatri (2011, hlm. 56) berpendapat bahwa “Suatu instrumen pengukuran dikatakan reliabel jika pengukurannya konsisten dan cermat akurat”. 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 mengukur reliabilitas instrumen penelitian seperti yang dijabarkan oleh Abdurahman, Muhidin, dan Somatri (2011, hlm. 56-61) adalah sebagai berikut :

- a. Menyebarkan instrumen yang akan diuji reliabilitasnya kepada responden yang bukan responden sesungguhnya.
- b. Mengumpulkan data hasil uji coba instrumen.
- c. Memeriksa kelengkapan data untuk memastikan lengkap tidaknya lembaran data yang terkumpul. Termasuk di dalamnya memeriksa kelengkapan pengisian item angket.
- d. Membuat tabel pembantu untuk menempatkan skor-skor pada item yang diperoleh. Dilakukan untuk mempermudah perhitungan atau pengolahan data selanjutnya.
- e. Memberikan atau menempatkan skor (scoring) terhadap item-item yang sudah diisi responden pada tabel pembantu.
- f. Menghitung nilai varians masing-masing item dan varians total.
- g. Menghitung nilai koefisien alfa.
- h. Menentukan nilai tabel koefisien korelasi pada derajat bebas (db) = n-2.

- i. Membuat kesimpulan dengan cara membandingkan nilai hitung r dan nilai tabel r . Kriterianya :
- Jika nilai $r_{hitung} > \text{nilai } r_{tabel}$, maka instrumen dinyatakan reliabel.
 - Jika nilai $r_{hitung} \leq \text{nilai } r_{tabel}$, maka instrumen dinyatakan tidak reliabel.

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

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

Dimana rumus varians sebagai berikut:

$$\sigma^2 = \frac{\sum X^2 - \frac{(\sum X)^2}{N}}{N}$$

(Arikunto, Dasar-Dasar Metode Statistika Untuk Penelitian, 2017)

Keterangan:

r_{11} : Reliabilitas instrumen/koefisien korelasi/korelasi alpha

k : Banyaknya bulir soal

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

σ_t^2 : Varians total

$\sum X$: Jumlah skor

N : Jumlah responden

Untuk mencari nilai reliabilitas dari instrument yang digunakan, menggunakan teknik *Alpha Cornbach*, yang dilakukan dengan membelah item menjadi dua belahan yang jumlahnya sama. Dalam penelitian ini menggunakan *SPSS version 25* Adapun langkah-langkahnya sebagai berikut:

- 1) Input data per item dari variabel penelitian pada Data View
- 2) Klik *Analyze*, pilih *Scale*, pilih *Reliability Analysis*
- 3) Kemudian akan muncul kotak. Pindahkan semua item dan totalnya dengan cara mengklik pada item pertama, kemudian tekan **Ctrl+A** dan pindahkan semua item tersebut ke kotak items sebelah kanan

- 4) Klik Statistic kemudian beri centang pada kolom Scale if item deleted klik Continue, kemudian pastikan dalam keadaan model Alpha
- 5) Klik OK, sehingga akan muncul hasilnya

Berdasarkan hasil perhitungan uji reliabilitas angket sebagaimana terlampir, rekapitulasi perhitungannya dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3. 4

Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	Hasil		Keterangan
		r_{hitung}	r_{tabel}	
1.	Kepuasan Belajar Siswa	0,949	0,349	Reliabel

Sumber: Hasil Uji Reliabilitas SPSS Version 25

Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa variabel tersebut dinyatakan reliabel karena $r_{hitung} > r_{tabel}$. Sebagaimana terlihat pada tabel diatas, menunjukkan bahwa variabel yang dinyatakan reliabel. Dengan demikian, dapat menyimpulkan dari hasil pengujian variabel bahwa instrument dinyatakan valid dan reliabel. Sehingga penelitian dapat dilanjutkan. Artinya bahwa tidak ada hal yang menjadi kendala terjadinya kegagalan penelitian disebabkan instrument yang belum teruji kevalidan dan kereliabilitasnya.

3.2.6. Teknik Analisis Data

Menurut Muhidin dan Sontani (2011, hlm 158) “Analisis data diartikan sebagai upaya mengolah data menjadi 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

Teknik analisis data deskriptif bertujuan untuk memulai karakteristik dari sebuah data. Teknik ini sering diterapkan Ketika berhadapan dengan data dalam jumlah besar.

Analisis data ini dilakukan untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan yang berada di rumusan masalah. Analisis data yang digunakan adalah teknik analisis data deskriptif. Teknik ini dilakukan untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan belajar siswa kelas X OTKP di SMK BPI Bandung

Adapun untuk ukuran pemusatan data yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah rata-rata. “Rata-rata (mean) hitung merupakan jumlah dari seluruh nilai data dibagi dengan banyaknya data. Rata-rata hanya dapat dipergunakan bila skala pengukuran datanya minimal interval. Simbol rata-rata adalah μ (my) untuk populasi, dan \bar{x} (x bar) untuk sampel” (Abdurahman dkk, 2011, hlm. 95). Rumus rata-rata untuk data kuantitatif yang belum dikelompokkan atau tanpa pengelompokan, dimana datanya $x_1, x_2, x_3 \dots x_n$ dengan data n buah, adalah :

$$\bar{x} = \frac{x_1 + x_2 + x_3 + \dots + x_n}{n} = \frac{\sum_{i=1}^n x_i}{n}$$

Sementara, rumus rata-rata untuk data kuantitatif yang telah dikelompokkan, dihitung dengan rumus :

$$\bar{x} = \frac{\sum f_i x_i}{\sum f_i}$$

keterangan :

x_i : Titik tengah masing-masing kelas

f_i : Frekuensi masing- masing kelas

Untuk mempermudah dalam mendeskripsikan variabel penelitian, digunakan kriteria tertentu yang mengacu pada skor angket yang diperoleh dari responden. Data yang diperoleh kemudian diolah, maka perolehan rincian skor dan kedudukan responden berdasarkan urutan angket yang masuk untuk masing-masing variabel, sebagai berikut:

Tabel 3. 5

Skala Penafsiran Skor Rata - rata

Rentang	Penafsiran
1,00 - 1,79	Sangat Tidak Puas
1,80 – 2,59	Tidak Puas
2,60 – 3,39	Sedang/Puas
3,40 – 4,19	Puas
4,20 – 5,00	Sangat Puas

Sumber : Husein Umar (2011, hlm.130)

Untuk mengetahui gambaran empiris tentang variabel terikat yaitu kepuasan belajar siswa, terlebih dahulu dibuatkan suatu ukuran standar sebagai pembanding yaitu dengan menetapkan skor kiterium dengan menggunakan langkah-langkah, sebagai berikut :

- 1) Membuat tabel perhitungan dan menempatkan skor-skor pada item yang diperoleh. Hal tersebut dilakukan untuk mempermudah perhitungan atau pengolahan data selanjutnya.
- 2) Menentukan variabel yang akan digambarkan, ukuran Variabel Kepuasan Siswa (Sangat Tidak Puas – Tidak Puas – Cukup Puas – Puas– Sangat Puas
- 3) Membuat tabel distribusi frekuensi dengan langkah-langkah sebagai berikut:
 - (1) Menentukan nilai tengah pada kategori instrumen yang sudah ditentukan, kemudian membagi dua sama banyak instrumen berdasarkan nilai tengah.
 - (2) Memasangkan ukuran variabel dengan kelompok kategori yang sudah ditentukan.

Tabel 3. 6

Klasifikasi Deskripsi

Klasifikasi X	Rentang Skor	Frekuensi	%
Sangat Tidak Puas	Skala Terendah		
Tidak Puas	K ₁		
Cukup Puas	Mean		
Puas	K ₃		
Sangat Puas	Skala tertinggi		
	Jumlah		

Sumber: Somantri dan Muhidin (2006, hlm. 39)

Tabel 3. 7

Penafsiran Skor Deskriptif Variabel Kepuasan Siswa

Ukuran Kepuasan Belajar Siswa	Rentang Skor
Sangat Tidak Puas	1,00-1,79
Tidak Puas	1,80-2,59
Cukup Puas	2,60-3,39
Puas	3,40-4,19
Sangat Puas	4,20-5,00

Sumber: Husein Umar (2011, hlm.130)