

BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Variabel independen dan dependen sama-sama dimasukkan dalam penelitian ini. Variabel Independen yang diteliti terdiri dari dua bagian yaitu budaya mutu yang meliputi : *commitment, responsibility, engagement, leadership, communication, participation, shared values, and trust global aspects*. Variabel lain adalah kepuasan kerja, dengan indikator menyenangkan pekerjaan, mencintai pekerjaannya, moral kerja positif, disiplin kerja, dan prestasi kerja.. Variabel dependennya adalah kualitas layanan akademik, yang meliputi komponen *attitude and behaviour* dan *administrative processes*. Penelitian dilakukan di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya sepanjang Juli hingga Agustus 2023.

Penelitian ini menganalisis tenaga kependidikan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang meliputi seluruh fakultas, Biro Akademik, LPPM, Badan Pengembangan Akademik, Biro Kemahasiswaan, Badan Perpustakaan, Badan Penjaminan Mutu, dan mata kuliah umum yang berkaitan dengan kegiatan akademik. Penelitian ini memusatkan perhatian pada manajemen mutu dan perilaku organisasi yang berkaitan dengan karakteristik setiap variabel.

3.2 Metode Penelitian

Metode kuantitatif berdasarkan analisis deskriptif dan analisis verifikatif digunakan dalam penelitian ini. Pengertian penelitian deskriptif menurut (Sugiyono, 2017:36) adalah jenis penelitian yang bertujuan untuk memberikan gambaran mengenai suatu variabel tanpa membandingkannya dengan sampel lain atau mencari hubungan dengan variabel lain. Tujuan utama dari penelitian ini adalah menyajikan deskripsi atau gambaran yang sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta, karakteristik, serta hubungan antar fenomena yang diteliti. Melalui jenis penelitian deskriptif yang digunakan dalam penelitian ini, maka akan diperoleh deskripsi mengenai gambaran tentang pengaruh budaya mutu dan

kepuasan kerja terhadap kualitas layanan akademik tenaga kependidikan di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

Penelitian verifikatif adalah pendekatan metodologis yang berupaya menguji hipotesis atau memastikan kebenaran melalui pengumpulan langsung data lapangan. Metode ini digunakan untuk meneliti pengaruh budaya mutu dan kepuasan kerja terhadap kualitas layanan akademik di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. Berdasarkan penjelasan tentang penelitian deskriptif dan verifikatif yang sebelumnya telah disebutkan, penelitian ini dilakukan dengan mengumpulkan data lapangan. Oleh karena itu, metode yang digunakan adalah *explanatory survey*, yaitu metode survei yang dirancang untuk menjelaskan hubungan antar variabel melalui pengujian hipotesis. Pengumpulan data dilakukan langsung di lokasi penelitian dengan menyebarkan kuesioner kepada sampel responden. Tujuan dari metode ini adalah memperoleh data dan fakta yang menunjukkan hubungan sebab-akibat terkait objek penelitian.

3.3 Operasional Variabel

Variabel-variabel dalam penelitian ini berasal dari kerangka teoritis yang menjadi dasar dalam membangun konsep berpikir untuk menjelaskan secara abstrak suatu fenomena sosial. Konsep yang memiliki variasi nilai disebut variabel, yang dalam setiap penelitian didefinisikan dan dibatasi secara operasional. Variabel-variabel yang dioperasionalkan mencakup semua variabel yang terdapat dalam hipotesis penelitian yang telah dirumuskan. Proses ini dilakukan dengan menjelaskan pengertian konkret dari setiap variabel sehingga dimensi, indikator, serta kemungkinan nilai atau ukurannya dapat ditentukan.

Variabel penelitian ini terdiri atas variabel budaya mutu, kepuasan kerja, dan kualitas layanan akademik. Operasional masing-masing variabel tersebut diuraikan berikut ini :

3.3.1 Operasional Variabel Budaya Mutu

Budaya mutu mengacu pada seperangkat norma, nilai, keyakinan, praktik, dan sikap yang dianut dan dipraktikkan secara konsisten oleh semua anggota

organisasi dengan tujuan menciptakan, memelihara, dan meningkatkan mutu produk atau layanan yang dihasilkan. Budaya mutu membentuk landasan perilaku organisasi dalam upaya untuk menghasilkan hasil yang unggul, memenuhi harapan pelanggan, dan memastikan keberlanjutan kesuksesan jangka panjang. Dimensi variabel ini meliputi *commitment, responsibility, engagement, leadership, communication, participation, shared values, and trust global aspects*.

- a. Dimensi *commitment* dalam penelitian ini mencakup motivasi individu untuk menjalankan pekerjaan dengan baik dan mencapai mutu yang diharapkan dan mengukur pencapaian mutu kinerja, pencapaian standar mutu tenaga kependidikan dalam mengedepankan kualitas layanan akademik.
- b. Dimensi *responsibility* dalam penelitian ini tanggung jawab melibatkan kemauan untuk mengakui kesalahan mutu yang terjadi serta berusaha memperbaikinya dan mengukur tanggung jawab tenaga kependidikan terhadap hasil kinerja, mutu dalam pekerjaan,
- c. Dimensi *engagement* dalam penelitian ini keterlibatan mengukur sejauh mana individu merasa terlibat secara emosional dan kognitif dalam pekerjaan yang berkaitan dengan mutu. Indikator pada dimensi ini adalah keterlibatan proses, tingkat motivasi, dan tingkat kontribusi.
- d. Dimensi *leadership* mencakup peran pimpinan dalam mengedepankan budaya mutu dengan mengukur upaya dalam memberikan contoh, memberikan arahan dan memberikan motivasi.
- e. Dimensi *communication* dimensi ini mengevaluasi sejauh mana informasi terkait mutu disampaikan dengan tepat dan jelas kepada semua pegawai. Dimensi ini meliputi tingkat efektivitas, tingkat kenyamanan, dan terbukanya informasi.
- f. Dimensi *participation* dalam penelitian ini didefinisikan sebagai tingkat partisipasi pegawai dalam kegiatan yang bertujuan meningkatkan mutu, meliputi tingkat keterlibatan, tingkat kontribusi, dan tingkat partisipasi dalam meningkatkan kualitas layanan akademik
- g. Dimensi *shared values* dalam penelitian ini didefinisikan bagaimana pegawai dalam mencerminkan nilai-nilai terkait mutu yang menjadi bagian budaya

organisasi. Indikator dimensi ini meliputi penerapan nilai mutu, perilaku mutu, dan tingkat kepercayaan bahwa nilai mutu dipegang semua tim

- h. Dimensi *trust global aspects* dalam penelitian ini didefinisikan sebagai kepercayaan pada aspek global dalam mengukur keyakinan individu terhadap komitmen organisasi dalam menajalankan standar mutu. Indikator dalam dimensi ini meliputi kesepakatan organisasi mengenai mutu, upaya menjaga mutu di tingkat organisasi, dan organisasi memprioritaskan mutu.

Operasional variabel budaya mutu secara lebih rinci dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 3.2
Operasional Variabel Budaya Mutu

Variabel	Dimensi	Ukuran	Skala
Budaya Mutu (X1)	<i>Commitment</i>	Pencapaian mutu kinerja	Ordinal
		Pencapaian standar mutu	Ordinal
		Tanggung jawab hasil kinerja	Ordinal
	<i>Responsibility</i>	Tanggung jawab hasil kerja	Ordinal
		Tanggung jawab ketidaksesuaian mutu	Ordinal
		Tanggung jawab terkait mutu dalam pekerjaan	Ordinal
	<i>Engagement</i>	Keterlibatan proses kerja yang berkaitan dengan mutu	Ordinal
		Tingkat kontribusi dalam bekerja	Ordinal
		Tingkat motivasi dalam meningkatkan mutu	Ordinal

Variabel	Dimensi	Ukuran	Skala
<i>Leadership</i>		Upaya dalam memberikan contoh dalam hal mutu	Ordinal
		Pemberian arahan mengenai standar mutu	Ordinal
		Tingkat motivasi dalam mendukung upaya peningkatan mutu	Ordinal
<i>Communication</i>		Tingkat efektivitas komunikasi	Ordinal
		Tingkat kenyamanan dalam komunikasi tentang mutu	Ordinal
		Terbukanya informasi mengenai mutu	Ordinal
<i>Participation</i>		Tingkat keterlibatan dalam kegiatan peningkatan mutu	Ordinal
		Tingkat kontribusi mengenai mutu	Ordinal
		Tingkat Partisipasi dalam peningkatan mutu	Ordinal
<i>Shared Values</i>		Tingkat penerapan nilai mutu	Ordinal
		Tingkat kesadaran dalam mencerminkan perilaku mutu	Ordinal

Variabel	Dimensi	Ukuran	Skala
		Tingkat kepercayaan bahwa nilai mutu dipegang semua tim	Ordinal
		Tingkat kepercayaan kesepakatan organisasi mengenai mutu	Ordinal
	<i>Trust Global Aspects</i>	Tingkat kepercayaan terhadap upaya menjaga mutu di tingkat organisasi	Ordinal
		Tingkat keyakinan bahwa organisasi meprioritaskan mutu	Ordinal

Sumber : Diadaptasi dari (Hildesheim & Sonntag, 2020)

3.3.2 Operasional Variabel Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja adalah keadaan psikologis dan emosional yang timbul ketika individu merasakan sejauh mana ekspektasi, harapan, dan kebutuhan mereka terpenuhi dalam konteks lingkungan kerja tempat mereka bekerja. Hal ini mencakup perasaan positif yang muncul dari persepsi individu tentang kesesuaian antara tuntutan pekerjaan, tanggung jawab, penghargaan, dukungan, pengembangan karir, serta lingkungan kerja dengan nilai-nilai pribadi, aspirasi, dan tujuan hidup mereka.

Dalam konteks penelitian mengenai pengaruh budaya mutu dan kepuasan kerja terhadap kualitas layanan akademik di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, definisi kepuasan kerja menjadi penting untuk memahami bagaimana faktor-faktor ini dapat berdampak pada kualitas layanan akademik yang disediakan oleh universitas. Kepuasan kerja para tenaga kependidikan di universitas tersebut akan berpengaruh pada bagaimana mereka berinteraksi dengan mahasiswa, kolega, dan

pihak terkait lainnya, yang pada gilirannya dapat memengaruhi pengalaman mahasiswa dan citra universitas secara keseluruhan. Berikut dimensi pada variabel kepuasan kerja :

- a. Dimensi menyenangkan pekerjaan dalam penelitian ini didefinisikan sebagai perasaan pegawai terhadap setiap aktivitas pekerjaannya. Ukuran dalam dimensi ini meliputi tingkat motivasi, kesesuaian kompetensi, dan tingkat kinerja.
- b. Dimensi mencintai pekerjaan dalam penelitian ini dikatakan bahwa seorang pegawai tidak hanya sekedar menyukai tetapi lebih dari itu, merasa bahwa pekerjaannya sebagai hobi. Ukuran dalam dimensi ini meliputi tingkat kesungguhan dalam bekerja, menjiwai pekerjaan, dan tingkat dedikasi dalam bekerja.
- c. Dimensi moral kerja positif, merupakan karakter, sikap, dan keyakinan dalam bekerja sesuai dengan etika. Ukuran dalam dimensi ini meliputi, tingkat kejujuran dan integritas, konsistensi dalam mematuhi etika kerja, dan tingkat komitmen dalam bekerja.
- d. Dimensi disiplin kerja, dalam penelitian ini untuk mengukur sejauh mana pegawai dalam menaati aturan aturan yang dibuat oleh organisasi. Ukuran dalam dimensi ini meliputi tingkat kepatuhan pada aturan kerja, tingkat kedisiplinan dalam menyelesaikan tugas, dan tingkat ketertiban terhadap tanggung jawab pekerjaan.
- e. Dimensi prestasi kerja, merupakan pencapaian yang diterima oleh pegawai atas dedikasinya dalam bekerja, dan sejauh mana pegawai mampu memberikan kontribusi terhadap organisasi. Ukuran dalam dimensi ini meliputi tingkat keberhasilan bekerja sesuai kemampuan, tingkat pencapaian bekerja memberikan kontribusi, dan tingkat ketepatan waktu dalam bekerja.

Tabel 3.2
Operasionalisasi Variabel Kepuasan Kerja

Variabel	Dimensi	Ukuran	Skala
		Tingkat motivasi	Ordinal

Variabel	Dimensi	Ukuran	Skala
Kepuasan Kerja (X2)	Menyenangi pekerjaan	Kesesuaian kompetensi dengan pekerjaan	Ordinal
		Tingkat kinerja	Ordinal
Mencintai pekerjaan		Tingkat kesungguhan dalam bekerja	Ordinal
		Menjiwai pekerjaan	Ordinal
		Tingkat dedikasi dalam bekerja	Ordinal
Moral kerja positif		Tingkat kejujuran dan intergritas	Ordinal
		Konsistensi dalam mematuhi etika kerja	Ordinal
		Tingkat komitmen dalam bekerja	Ordinal
Disiplin kerja		Tingkat kepatuhan pada aturan kerja	Ordinal
		Tingkat kedisiplinan dalam menyelesaikan tugas	Ordinal
		Tingkat ketertiban terhadap tanggung jawab pekerjaan	Ordinal

Variabel	Dimensi	Ukuran	Skala
		Tingkat keberhasilan bekerja sesuai kemampuan	Ordinal
	Prestasi kerja	Tingkat pencapaian bekerja memberikan kontribusi	Ordinal
		Tingkat ketepatan waktu dalam bekerja	Ordinal

Sumber : Diadaptasi dari (Hasibuan, 2016)

3.3.3 Operasional Variabel Kualitas Layanan Akademik

Kualitas layanan akademik dalam penelitian ini fokus pada setiap layanan yang berkaitan dengan akademik dalam perguruan tinggi baik untuk dosen maupun mahasiswa. Merujuk kepada pendapat (Calista, 2022) mendefinisikan bahwa kualitas layanan merupakan evaluasi konsumen tentang kesempurnaan kinerja layanan. Dalam penelitian ini untuk melihat bagaimana kinerja tenaga kependidikan dalam memberikan layanan akademik.

Untuk mengukur kualitas layanan akademik, peneliti mengadaptasi pengukuran kualitas layanan dari (Viraiyan et al., 2016) dengan dimensi sebagai berikut :

- a. Dimensi Sikap. Dimensi ini didefinisikan sebagai sikap dari seorang tenaga kependidikan dalam melayani mahasiswa, dengan diukur melalui tingkat responsivitas dalam melayani, keramahan dan profesionalitas dalam bekerja, komunikasi dengan empati, tingkat interaksi yang baik, dan keterbukaan informasi yang jelas dan akurat
- b. Dimensi Perilaku. Dalam hal ini menilai perilaku tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan apakah sesuai dengan harapan dan kebutuhan.

- c. Proses administratif. Dimensi ini meliputi segala aspek layanan yang berkaitan dengan administrasi dengan kesesuaian dari pelayanan yang dilakukan oleh tenaga kependidikan.

Tabel 3.3
Operasionalisasi Variabel Kualitas Layanan Akademik

Variabel	Dimensi	Ukuran	Skala
Kualitas Layanan Akademik	Sikap	Tingkat responsivitas dalam melayani	Ordinal
		Keramahan dan profesionalitas	Ordinal
		Komunikasi dengan empati	Ordinal
		Tingkat interaksi yang baik	Ordinal
		Keterbukaan informasi yang jelas dan akurat	Ordinal
	Perilaku	Pemecahan masalah	Ordinal
		Pemberian solusi	Ordinal
		Pelayanan sesuai dengan kebutuhan	Ordinal
		Tingkat keterlibatan dalam melayani	Ordinal
		Kemudahan dalam berkomunikasi	Ordinal
Proses Administratif	Proses registrasi	Ordinal	
	Proses pembayaran	Ordinal	
	Keterbukaan informasi	Ordinal	

Variabel	Dimensi	Ukuran	Skala
		Pengaduan direspon baik	Ordinal
		Proses administrasi secara transparan	Ordinal

Sumber : Diadaptasi dari (Viraiyan et al., 2016)

3.4 Jenis dan Sumber Data

Semua informasi yang digunakan dalam penelitian ini berasal dari sumber-sumber yang kredibel di lapangan. Studi lapangan menghimpun data primer di lokasi penelitian, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,. Selain itu, data juga diperoleh melalui *library research* (penelitian kepustakaan), yang berupa data sekunder yang bersumber dari buku, jurnal, penelitian sebelumnya, artikel, internet, dan sumber lainnya. Data dalam penelitian ini dibagi menjadi dua kategori:

a. Data Primer

Menurut (Sugiyono, 2015) salah satu definisi data primer adalah informasi yang dikumpulkan oleh peneliti tanpa perantara. Studi pendahuluan, wawancara, observasi, dan pendistribusian kuisisioner merupakan contoh metode penelitian yang secara langsung menyediakan data semacam ini.

b. Data Sekunder

Sedangkan data sekunder menurut (Sugiyono, 2015) Informasi yang tidak didapatkan peneliti dari sumber resmi. Perantara, seperti orang atau dokumen, dapat memfasilitasi perolehan Data ini. Informasi relevan yang dikumpulkan dari sumber lain dikenal sebagai sumber data sekunder.

3.5 Populasi

Dalam penelitian, populasi diperlukan sebagai sumber data untuk memperoleh hasil yang optimal. Menurut Sugiyono (2015) populasi adalah kumpulan benda atau orang dengan ciri dan atribut tertentu yang ditentukan oleh peneliti untuk dipelajari, berfungsi sebagai dasar untuk menghasilkan kesimpulan. Dengan demikian,

populasi tidak hanya mencakup individu tetapi juga banyak hal atau komponen di alam. Populasi tidak hanya mencakup jumlah item atau subjek yang diperiksa mencakup karakteristik atau sifat yang dimiliki oleh objek atau subjek tersebut.

Dalam penelitian ini yang dijadikan subjek populasi adalah tenaga kependidikan dari masing-masing fakultas dan unit Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya khususnya pada bidang akademik dengan jumlah 153 dari semua jenjang pendidikan.

Tabel 3.4
Pemetaan Populasi Penelitian

No	Fakultas	Jumlah Tenaga Kependidikan
1	Fak. Ilmu Sosial dan Ilmu Politik	10
2	Fak. Ekonomi dan Bisnis	9
3	Fak. Hukum	8
4	Fak. Teknik	31
5	Fak. Psikologi	7
6	Fak. Ilmu Budaya	8
7	Fak. Vokasi	9
8	LPPM	10
9	Badan Penjaminan Mutu	3
10	Badan Pengembangan Akademik	6
11	Biro Akademik	19
12	Mata Kuliah Umum	1
13	Biro Kemahasiswaan	10
14	Badan Perpustakaan	22

No	Fakultas	Jumlah Tenaga Kependidikan
JUMLAH		153

Sumber : Diolah dari data BPSDM Untag Surabaya

Ukuran sampel untuk penelitian ini ditetapkan menjadi 153 orang dengan menggunakan kriteria yang sesuai untuk pemetaan populasi.

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Metodologi pengumpulan data atau sumber yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Tinjauan pustaka adalah proses pengumpulan data yang menggunakan sumber-sumber termasuk buku referensi, makalah, artikel, jurnal nasional dan internasional, situs web, dan majalah. Data yang digunakan harus relevan dengan isu, gagasan, dan konsep yang terkait dengan variabel penelitian.
- b. Penelitian lapangan merupakan sumber data yang diperoleh melalui pengamatan langsung baik di lingkungan online maupun offline. Metodologi yang digunakan dalam penelitian lapangan adalah sebagai berikut:
 1. Wawancara adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan percakapan langsung, menggunakan pertanyaan dan jawaban, baik secara lisan maupun tertulis, dengan otoritas terkait. Tujuannya adalah untuk mengumpulkan informasi tentang dampak budaya mutu dan kepuasan kerja terhadap kualitas layanan akademik.
 2. Pengamatan dan pendataan dilakukan dengan pengamatan langsung secara sistematis di lokasi penelitian, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, untuk memperoleh data-data yang diperlukan.
 3. Kuisisioner untuk pendataan dikelola dengan menyampaikan rangkaian pertanyaan tertulis kepada responden yaitu tenaga kependidikan di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. Kuisisioner ini menyajikan banyak pertanyaan yang menilai penanda budaya mutu, kepuasan kerja, dan kualitas layanan akademik. Responden dapat memilih berbagai jawaban

yang diberikan yang mereka anggap paling cocok. Setiap opsi respons dikategorikan dan diberi skor pada skala Likert dengan pilihan 4 jawaban. Memilih skala likert dengan 4 poin biasanya dilakukan untuk mendorong responden memberikan jawaban lebih tegas dan menghindari “pilihan tengah” yang sering dianggap sebagai pilihan netral atau tidak ingin mengambil sikap. Menurut (Joshi et al., 2015), skala genap (seperti 4 poin) mendorong responden untuk mengambil sikap yang lebih jelas, baik ke arah positif maupun negatif. Hal ini membantu peneliti mendapatkan data yang lebih eksplisit mengenai sikap atau persepsi responden, tanpa adanya bias pilihan netral. Seperti yang diungkapkan oleh (Garland, 1991) menggunakan skala genap membantu menghindari kecenderungan responden untuk memilih opsi tengah sebagai jalan keluar mudah, terutama ketika mereka merasa ragu atau tidak memiliki pendapat yang kuat. Kriteria penilaian untuk setiap tanggapan adalah sebagai berikut :

Tabel 3.5
Penskoran Item

Alternatif Jawaban	Jenis Item	
	Positif (<i>Favorable</i>)	Negatif (<i>Unfavorable</i>)
Sangat Setuju	4	1
Setuju	3	2
Tidak Setuju	2	3
Sangat Tidak Setuju	1	4

3.7 Uji Instrumen Penelitian

3.7.1 Uji Validitas

Uji validitas menilai tingkat validitas suatu instrumen. Uji validitas dapat menunjukkan sejauh mana alat ukur, seperti survei, menilai target yang dituju secara akurat. Uji validitas menilai tingkat validitas item kuesioner dengan menghubungkan skor pertanyaan atau pernyataan individu dengan skor total instrumen. Uji validitas dapat dihitung dengan menggunakan korelasi *Pearson Product Moment* yang dikerjakan dengan bantuan program SPSS. Adapun rumus yang digunakan adalah sebagai berikut :

$$r_{xi} = \frac{n\sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[n\sum X^2 - (\sum X)^2][n\sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Sumber : (Kusnendi, 2021)

Keterangan :

r_{xi} = Koefisien validitas item yang dicari

X = Skor yang diperoleh subjek seluruh item

Y = Skor total

n = Banyaknya responden

Keputusan pengujian validitas responden ditentukan sebagai berikut :

1. Item pertanyaan-pertanyaan responden penelitian dikatakan valid jika r_{hitung} lebih besar atau sama dengan dari r_{tabel} ($r_{hitung} \geq r_{tabel}$)
2. Item pertanyaan-pertanyaan responden penelitian dikatakan tidak valid jika r_{hitung} lebih kecil dari r_{tabel} ($r_{hitung} < r_{tabel}$)

Pengujian validitas instrument dalam penelitian ini dilakukan untuk mengukur validitas dari instrumen budaya mutu dan kepuasan kerja sebagai variabel X, serta kualitas layanan akademik sebagai variabel Y pada setiap item pertanyaan atau pernyataan yang seluruhnya berjumlah 54 item. Pengujian validitas instrument yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan setiap item pertanyaan atau pernyataan, yang terdiri dari 24 pernyataan untuk variabel budaya mutu (X1), 15 pernyataan untuk variabel kepuasan kerja (X2), dan 15 pernyataan

untuk variabel kualitas layanan akademik (Y). Dalam menguji validitas instrument, peneliti mencoba menguji instrument, dengan menyebarkan kepada 54 responden yang bukan responden sesungguhnya, dengan tingkat signifikansi 5% dan derajat kebebasan (df) $n-2$ yaitu $54 - 2 = 52$, sehingga diperoleh nilai r tabel sebesar 0,268.

Dengan demikian, nilai r tabel yang sudah diketahui tersebut kemudian dapat digunakan sebagai kriteria untuk masing-masing item pada kuesioner. Secara teknis pengujian validitas instrument berdasarkan rumus-rumus di atas dibantu dengan menggunakan *software IBM SPSS V.25 for window*. Hasil penilaian validitas kuisisioner terhadap variabel yang diteliti ditunjukkan pada tabel berikut:

Tabel 3.6
Hasil Uji Validitas Item Variabel Budaya Mutu (X1), Kepuasan Kerja (X2), dan Kualitas Layanan Akademik (Y)

Variabel	Item Pertanyaan	Koef. Validitas	Nilai R Tabel	Keterangan
Budaya Mutu (X1)	X1.1	0,370	0,268	Valid
	X1.2	0,372	0,268	Valid
	X1.3	0,612	0,268	Valid
	X1.4	0,763	0,268	Valid
	X1.5	0,511	0,268	Valid
	X1.6	0,608	0,268	Valid
	X1.7	0,656	0,268	Valid
	X1.8	0,391	0,268	Valid
	X1.9	0,630	0,268	Valid
	X1.10	0,718	0,268	Valid
	X1.11	0,790	0,268	Valid
	X1.12	0,753	0,268	Valid
	X1.13	0,632	0,268	Valid
	X1.14	0,269	0,268	Valid

Variabel	Item Pertanyaan	Koef. Validitas	Nilai R Tabel	Keterangan
	X1.15	0,518	0,268	Valid
	X1.16	0,288	0,268	Valid
	X1.17	0,710	0,268	Valid
	X1.18	0,839	0,268	Valid
	X1.19	0,775	0,268	Valid
	X1.20	0,534	0,268	Valid
	X1.21	0,664	0,268	Valid
	X1.22	0,603	0,268	Valid
	X1.23	0,698	0,268	Valid
	X1.24	0,767	0,268	Valid
Kepuasan Kerja (X2)	X2.1	0,560	0,268	Valid
	X2.2	0,784	0,268	Valid
	X2.3	0,536	0,268	Valid
	X2.4	0,700	0,268	Valid
	X2.5	0,527	0,268	Valid
	X2.6	0,551	0,268	Valid
	X2.7	0,661	0,268	Valid
	X2.8	0,543	0,268	Valid
	X2.9	0,301	0,268	Valid
	X2.10	0,617	0,268	Valid
	X2.11	0,734	0,268	Valid
	X2.12	0,612	0,268	Valid
	X2.13	0,277	0,268	Valid
	X2.14	0,297	0,268	Valid
	X2.15	0,343	0,268	Valid
	Y1	0,306	0,268	Valid

Variabel	Item Pertanyaan	Koef. Validitas	Nilai R Tabel	Keterangan
Kualitas Layanan Akademik (Y)	Y2	0,793	0,268	Valid
	Y3	0,798	0,268	Valid
	Y4	0,555	0,268	Valid
	Y5	0,632	0,268	Valid
	Y6	0,810	0,268	Valid
	Y7	0,595	0,268	Valid
	Y8	0,819	0,268	Valid
	Y9	0,796	0,268	Valid
	Y10	0,488	0,268	Valid
	Y11	0,738	0,268	Valid
	Y12	0,504	0,268	Valid
	Y13	0,755	0,268	Valid
	Y14	0,275	0,268	Valid
	Y15	0,677	0,268	Valid

Sumber : Hasil Olah Kuesioner (2024)

Tabel 3.6 menunjukkan bahwa koefisien validitas untuk setiap item pernyataan melebihi nilai tabel-r sebesar 0,268. Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa 24 pernyataan tentang variabel budaya mutu (X1), 15 pernyataan terkait variabel kepuasan kerja (X2), dan 15 pernyataan terkait variabel kualitas pelayanan akademik (Y) adalah valid dan layak untuk digunakan dalam penelitian ini

3.7.2 Uji Reliabilitas

Tujuan dari pengujian reliabilitas adalah untuk menentukan apakah alat pengumpulan data memiliki kualitas yang cukup untuk dianggap dapat diandalkan. Reliabilitas didefinisikan sebagai sejauh mana, bila digunakan berulang kali, suatu instrumen memberikan hasil yang sama untuk variabel yang sama (Sugiyono, 2015a). Data yang dihasilkan dapat dipercaya jika instrument dalam penelitian tersebut juga bisa dipercaya.

Pengujian reliabilitas pada penelitian ini menggunakan rumus *Alpha Cronbach*. Pengujian reliabilitas instrument dengan menggunakan rumus *Alpha Crpnbach* karena instrument penelitian ini berbentuk angket atau soal bentuk pernyataan. Adapun rumus yang digunakan adalah sebagai berikut :

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

Dimana rumus varians sebagai berikut :

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

Keterangan :

r_{11} : reliabilitas instrument/koefisien korelasi

k : banyaknya butir soal

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

σ_t^2 : varians total

$\sum X$: jumlah skor

N : jumlah responden

Keputusan uji reliabilitas ditentukan dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Jika rhitung $>$ rtabel berarti item pertanyaan dikatakan reliabel
2. Jika rhitung $<$ rtabel berarti item pertanyaan dikatakan tidak reliabel

Suatu item dianggap dapat diandalkan jika memiliki Alpha Cronbach lebih besar dari 0,70 (Kusnendi, 2008, p. 96). Pengujian reliabilitas instrumen dalam penelitian ini dilakukan pada setiap item yang divalidasi, meliputi 24 pernyataan untuk faktor budaya mutu, 15 pernyataan untuk variabel kepuasan kerja, dan 15 pernyataan untuk variabel kualitas pelayanan akademik. Instrumen pengujian dievaluasi secara teknis menggunakan rumus yang disebutkan di atas dengan bantuan perangkat lunak *software IBM SPSS V.25 for window*. Temuan di bawah ini berkaitan dengan uji reliabilitas yang dilakukan menggunakan SPSS versi 25.

Tabel 3.7
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Koef. Reliabilitas	Titik Kritis	Keterangan
Budaya Mutu (X1)	0,911	0,70	Reliabel
Kepuasan Kerja (X2)	0,798	0,70	Reliabel
Kualitas Layanan Akademik (Y)	0,880	0,70	Reliabel

Sumber : Hasil Olah Kuesioner (2024)

Menurut Tabel 3.7, koefisien reliabilitas untuk setiap variabel melebihi ambang batas yang diperlukan, dengan semua variabel menunjukkan koefisien reliabilitas lebih dari 0,70. Faktor-faktor budaya mutu (X1), kepuasan kerja (X2), dan kualitas pelayanan akademik (Y) dianggap dapat reliabel dan layak untuk penelitian ini dan penelitian selanjutnya

3.8 Teknik Analisis Data

Dua metode analisis data, analisis deskriptif dan analisis verifikatif, digunakan dalam penelitian ini. Analisis deskriptif diterapkan untuk variabel yang bersifat kualitatif, sementara analisis verifikatif digunakan untuk menguji hipotesis melalui metode statistik. Kuesioner digunakan sebagai instrumen penelitian. Proses analisis data dilakukan setelah semua data dari responden terkumpul. Adapun tahapan kegiatan analisis yang dilakukan peneliti adalah sebagai berikut :

1. Pengeditan melibatkan persiapan data yang diperlukan. Proses ini melibatkan memastikan kelengkapan data, memverifikasi identitas responden, dan merumuskan pertanyaan yang sejalan dengan tujuan penelitian.
2. Memilih data melibatkan verifikasi keakuratan dan integritas informasi yang diperoleh.
3. Kompilasi data kuantitatif yang menghitung hasil skor dan menyajikannya dalam tabel ringkasan data. Pada bagian ini beberapa hal yang harus dilakukan oleh peneliti antara lain :
 - a. Tetapkan skor untuk setiap item pertanyaan menggunakan skala Likert.

Sofia Ika Rahmawati, 2024

PENGARUH BUDAYA MUTU DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP KUALITAS LAYANAN AKADEMIK TENAGA KEPENDIDIKAN DI UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

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

- b. Mengumpulkan skor item hasil dari data responden
- c. Tetapkan peringkat untuk setiap variabel.

Adapun tabel rekapitulasi yang digunakan adalah sebagai berikut:

Tabel 3.8
Tabel Rekapitulasi Perubahan Data

Responden	Skor Item									Total
1	1	2	3	4	5	6	7	..	N	
2										
3										
4										
..										
N										

4. Pengujian, pada bagian ini menguji hipotesis dengan menggunakan metode analisis deskriptif dan analisis verifikatif menggunakan *structural equation model* (SEM).

3.8.1 Analisis Data Deskriptif

Data yang diperoleh dari kuesioner perlu diproses untuk memberikan wawasan yang berharga dalam menangani masalah penelitian. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner yang dikembangkan oleh peneliti sesuai dengan faktor penelitian. Setelah itu, hasil jawaban dari responden akan direkapitulasi dan dihitung dalam bentuk persentase, yang kemudian digambarkan dalam garis kontinum untuk mengetahui tanggapan atau gambaran responden terhadap masing-masing variabel.

Garis kontinum ini dibuat untuk membandingkan setiap skor total tiap variabel untuk memperoleh gambaran variabel budaya mutu (X1), kepuasan kerja (X2), dan kualitas layanan akademik (Y). Rancangan Langkah-langkah pembuatan garis kontinum dijelaskan sebagai berikut (Sugiyono, 2015b) :

1. Menentukan kontinum tertinggi dan terendah :
 - Kontinum tertinggi = Skor Tertinggi x Jumlah Item Pertanyaan x Jumlah Responden
 - Kontinum terendah = Skor Terendah x Jumlah Pertanyaan x Jumlah Responden
2. Menentukan selisih skor kontinum dari setiap tingkatan

$$\text{Skor setiap tingkat} = \frac{\text{Kontinum tertinggi} - \text{kontinum terendah}}{\text{Banyaknya tingkatan}}$$

3. Membuat garis kontinum dan menentukan daerah letak skor hasil penelitian. Menentukan persentase letak skor hasil penelitian (*rating scale*) dalam garis kontinum (Skor/Skor maksimal x 100%).
- 4.

Tabel 3.9
Interpretasi Garis Kontinum

Interpretasi	Keterangan
0 % - 25 %	Sangat Lemah/Sangat Rendah
26 % - 50 %	Lemah/Rendah
51 % - 75 %	Kuat/Tinggi
76 % - 100 %	Sangat Kuat/Sangat Tinggi

Tabel 3.10
Garis Kontinum

Sangat Lemah/Sangat Rendah	Lemah/Rendah	Kuat/Tinggi	Sangat Kuat/Sangat Tinggi	
0%	25%	51%	76%	100%

3.8.2 Analisis Data Verifikatif (SEM-PLS)

Metodologi yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan pendekatan *Partial Least Squares* (PLS) untuk mengevaluasi kelayakan model dan menguji hipotesis. *Partial Least Squares* (PLS) digunakan untuk mempelajari data dengan besaran berapa pun, karena kemampuan untuk memodelkan persamaan struktural dengan sampel kecil yang tidak perlu didistribusikan secara normal, sehingga pendekatan ini dapat diterapkan pada semua skala data penelitian. Metode SEM menggabungkan teknik seperti regresi, analisis faktor, analisis jalur, dan kurva pertumbuhan laten. SEM telah mendapatkan popularitas dalam menganalisis hubungan antara variabel yang berkorelasi. SEM juga disebut sebagai analisis struktur kovarians atau pemodelan persamaan simultan (Stein et al., 2017).

Metode SEM-PLS terdiri dari tiga langkah utama dalam prosesnya, yaitu evaluasi model pengukuran (*outer model*), evaluasi model struktural (*inner model*), dan pengujian hipotesis. Hal ini sejalan dengan yang dijelaskan oleh Hair *et al* (2016) yang membagi prosedur analisis menjadi dua tahap: pengujian model pengukuran dan model struktural. Secara konsep, *inner model* adalah model struktural yang menggambarkan hubungan antara variabel laten, sedangkan *outer*

model adalah model pengukuran yang menunjukkan hubungan antara indikator (variabel manifest) dan konstraknya (variabel laten).

3.8.2.1 Model Pengukuran atau *Outer Model*

Peneliti melakukan uji model pengukuran, sebelum melakukan uji model structural terkait hubungan kausalitas antar variabel laten. Model pengukuran pada pendekatan *Partial Least Square* (PLS) disebut juga dengan *outer model*, yang dilakukan guna menjelaskan hubungan antara indikator dengan variabel latennya. Pada artikel (Hair et al., 2017) mengenai SEM-PLS menyimpulkan parameter-parameter yang digunakan pada tahapan model pengukuran sebagaimana berikut :

1. *Convergent validity* ditunjukkan oleh nilai *factor loadings* yang sebaiknya lebih dari 0,70. Jika terdapat indikator dengan nilai *factor loadings* di antara 0,40 hingga 0,70, indikator tersebut sebaiknya dihapus untuk meningkatkan nilai *composite reliability*. Selain itu, nilai *average variance extracted* (AVE) harus melebihi 0,50.
2. *Discriminant validity* ditentukan dengan memastikan bahwa nilai akar kuadrat AVE lebih besar daripada nilai korelasi antar variabel laten. Selain itu, *factor loadings* pada konstruk harus lebih tinggi dibandingkan dengan nilai cross loading pada konstruk lainnya.
3. *Internal consistency reliability*, nilai *composite reliability* harus lebih besar dari 0,70.

3.8.2.2 Model Struktural atau *Inner Model*

Dalam pendekatan *Partial Least Square* (PLS), model struktural yang menggambarkan hubungan kausal antar variabel laten dikenal sebagai *inner model*. Setelah validitas dan reliabilitas model pengukuran diverifikasi, langkah berikutnya adalah mengevaluasi model struktural dengan menghitung koefisien jalur serta signifikansinya. Salah satu kriteria utama dalam evaluasi model struktural adalah nilai *R-square*, yang mencerminkan hubungan antara variabel laten independen dan dependen. Nilai *R-square* berkisar antara 0 hingga 1, di mana semakin mendekati 1 menunjukkan pengaruh variabel independen yang semakin kuat terhadap variabel

dependen. Selain itu, peneliti juga menghitung uji *Stone-Geisser Q-Square* untuk mengevaluasi relevansi prediktif model dan F-Square untuk mengukur pengaruh. Menurut Ghazali & Latan (2020) nilai Q-Square dikategorikan menjadi dua: lebih dari nol (0) dianggap memiliki *predictive relevance*, sedangkan nilai kurang dari nol dianggap kurang relevan secara prediktif. Secara keseluruhan, proses evaluasi *inner model* dapat diringkas sebagai berikut.:

Tabel 3.11
Evaluasi Inner Model

Kriteria	Rule of Thumb
<i>R-square</i>	0,67 (kuat); 0,33 (<i>moderate</i>); 0,19 (<i>lemah</i>)
<i>Q-square</i>	<i>Q-square</i> > 0 : model <i>predictive relevance</i> <i>Q-square</i> < 0 : model kurang <i>predictive relevance</i>
<i>f-square</i>	Nilai f^2 0,02 sebagai kecil, 0,15 sebagai sedang, dan nilai 0,35 sebagai besar. Nilai kurang dari 0,02 bisa diabaikan atau dianggap tidak ada efek

Sumber : (Ghozali & Latan, 2020)

3.9 Rancangan Pengujian Hipotesis

Menurut Sugiyono (2015) hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, biasanya disusun dalam bentuk pertanyaan dan didasarkan pada data empiris yang diperoleh melalui pengumpulan informasi. Hipotesis diajukan dengan tujuan untuk mengetahui adanya pengaruh antara variabel independen dan dependen. Dalam pengujian statistik, hipotesis digunakan sebagai dasar pengambilan keputusan apakah diterima atau ditolak. Penyusunan hipotesis didasarkan pada rumusan masalah penelitian, dan kebenarannya akan diuji melalui analisis.

Setelah model struktural diuji, peneliti akan melakukan proses *bootstrapping* untuk memperoleh parameter uji t-value. Nilai ini kemudian dibandingkan dengan kriteria uji hipotesis untuk mengevaluasi hubungan kausal atau menganalisis signifikansi koefisien jalur antar variabel laten secara parsial.

SEM-PLS memungkinkan perhitungan koefisien jalur secara simultan, bersamaan dengan tingkat signifikansi seluruh hubungan dalam model struktural. Hipotesis dinyatakan diterima jika $t\text{-value} > 1,65$ (*one-tailed*) atau $t\text{-value} > 1,96$ (*two-tailed*). Alternatif lainnya, pengujian dapat dilakukan menggunakan $p\text{-value}$, di mana hipotesis diterima jika $p\text{-value} < 0,05$.

Tabel 3.12
Kriteria Uji Hipotesis

Kriteria	Rule of Thumb
<i>Signifikansi (one tailed)</i>	t-value 1,28 (significant 10%); 1,65 (5%); 2,33 (1%)
<i>Signifikansi (two tailed)</i>	t-value 1,65 (significant 10%); 1,96 (5%); 2,58 (1%)

Sumber : (Ghozali & Latan, 2020)

Uji statistic t dapat digunakan untuk menguji pengaruh variabel independent terhadap variabel dependen secara parsial, maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut :

Hipotesis 1 :

- a. H_0 : Budaya mutu tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan akademik.
- b. H_a : Budaya mutu berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan akademik

Hipotesis 2 :

- a. H_0 : Kepuasan kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan akademik
- b. H_a : Kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan akademik

Selanjutnya, untuk dapat mengetahui apakah terdapat hubungan kausalitas atau menganalisa hubungan signifikansi koefisien jalur antar variabel laten secara simultan, dilakukan uji F-hitung (Uji Statistik F). Uji statistic F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independent yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara Bersama-sama simultan terhadap variabel dependen. Nilai signifikansi yang digunakan dalam penelitian ini adalah 5%. Kriteria yang digunakan dalam uji statistic F adalah sebagai berikut :

- a. Jika F hitung lebih besar dari F tabel atau nilai variabel lebih kecil dari tingkat signifikansi ($\text{sig} < 0,05$), maka model penelitian ini dapat digunakan
- b. Jika F hitung lebih kecil dari F tabel atau nilai variabel lebih besar dari tingkat signifikansi ($\text{sig} > 0,05$), maka model penelitian ini tidak dapat digunakan.

Maka, dirumuskan hipotesis sebagai berikut :

Hipotesis 3

- a. H_0 : Budaya mutu dan kepuasan kerja secara simultan tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan akademik
- b. H_a : Budaya mutu dan kepuasan kerja secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan akademik