

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Metode dan Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode survei dengan pendekatan penelitian kuantitatif. Penelitian survey yang dimaksud bersifat menjelaskan hubungan kausal dan pengujian hipotesis. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan *survey* yang bersifat analisis deskriptif dengan rancangan *cross sectional* (potong lintang) yang ditunjukkan untuk menganalisis mengenai beberapa aspek resiliensi pada

Penelitian ini menggunakan prosedur penelitian survey . Menurut Singarimbun (1991, p.3) survei yaitu “penelitian yang mengambil sampel dari satu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpul data yang pokok”. Sedangkan menurut suhermin (dalam blognya suhermin.blogspot.com) survei adalah aktivitas untuk mengestimasi sesuatu (seperti : jumlah orang, persepsi atau pesan-pesan tertentu). Dari berbagai definisi tentang survei tersebut di atas dapat disimpulkan bahwa survei merupakan suatu aktivitas atau kegiatan penelitian yang dilakukan untuk mendapatkan suatu kepastian informasi (seperti : jumlah orang, persepsi atau pesan-pesan tertentu), dengan cara mengambil sampel dari satu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpul data yang pokok. Jenis survei, antara lain :

1. Jenis survey secara umum, ada 2 yaitu:

- a. Survei yang lengkap, yaitu yang mencakup seluruh populasi atau elemen-elemen yang menjadi objek penelitian. Survei tipe ini disebut sensus.

- b. Survei yang hanya menggunakan sebagian kecil dari populasi, atau hanya menggunakan sampel dari populasi. Jenis ini sering disebut sebagai *sample survey method*.

Tujuan dan Kegunaan Survei, antara lain:

Tujuan dari survey adalah memaparkan data dari objek penelitian, dan menginterpretasikan dan menganalisisnya secara sistematis. Kebenaran informasi itu tergantung kepada metode yang digunakan dalam survei. Kegunaan dari survei antara lain: (1) Untuk memperoleh fakta dari gejala yang ada; (2) Mencari keterangan secara faktual dari suatu kelompok, daerah dsb; (3) Melakukan evaluasi serta perbandingan terhadap hal yang telah dilakukan orang lain dalam menangani hal yang serupa; (4) Dilakukan terhadap sejumlah individu / unit baik secara sensus maupun secara sampel; dan (5) Hasilnya untuk pembuatan rencana dan pengambilan keputusan. Sampel yang diambil dalam penelitian ini sebesar 150 orang responden dengan mengambil masing-masing 30 responden untuk masing-masing sekolah.

## **B. Populasi dan Sampel Penelitian**

### **1. Populasi Penelitian**

Dalam penelitian kuantitatif yang menjadi perhatian utamanya ada pada populasi. Oleh karena itu dikemukakan oleh beberapa para ahli tentang pengertian populasi yaitu semua nilai yang mungkin baik hasil menghitung ataupun pengukuran, kuantitatif maupun kualitatif dari karakteristik tertentu mengenai sekumpulan data objek yang lengkap dan jelas yang ingin dipelajari sifat-sifatnya (Sudjana, 2003:6). Sedangkan sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi ( Sugiyono, 2004:57). Sedangkan Suharsimi Arikunto mengatakan populasi adalah keseluruhan objek penelitian. Apabila peneliti ingin

meneliti semua elemen di seluruh wilayah yang ada dalam penelitian, maka penelitiannya merupakan penelitian populasi.

Populasi dalam penelitian ini adalah 150 orang tua ( angket ) dan 150 siswa dengan perincian 30 siswa untuk masing-masing sekolah dari 5 sekolah yang diambil.

Dimana umur orang tua siswa yang diambil dalam kisaran 35-60 tahun sedangkan untuk usia SMP dari umur 11-15 tahun

Berdasarkan perhitungan di atas, maka didapatkan seperti pada tabel sebagai berikut :

**Tabel 3:1 Gambaran Populasi**

No.	Usia	Populasi
1.	35- 60 (orangtua)	150
2	11-15(siswa)	150
	<b>Total</b>	<b>300</b>

### 1. Sampel Penelitian

Sampel merupakan menurut Suharsimi Arikunrto dalam Nazar Bakri mengemukakan bahwa “sampel sebahagian atau wakil populasi yang diteliti, sedangkan Arikunto (2003:117) mengatakan bahwa ‘ Sampel penelitian adalah sebagian dari populasi yang diambil sebagai sumber data dan dapat mewakili seluruh populasi. Berkaitan dengan teknik pengambilan sampel, Nasution (2003:135) bahwa , ...”mutu penelitian tidak selalu ditentukan oleh besarnya sampel, akan tetapi oleh kokohnya dasar-dasar teorinya, oleh desain penelitiannya (asumsi-asumsi ) serta mutu pelaksanaan dan pengolahannya”

Penelirti menggunakan teknik *sampling* sebab penggunaan cara tersebut atas peretimbangan beberapa hal yaitu dengan mengacu pendapat Suharsimi Arikunto yang menyatakan bahwa :

Jika populasi memiliki beberapa ratus atau beberapa puluh subjek dalam suatu populasi, mereka (peneliti) dapat menentukan kurang lebih 25 sampai 30 % dari jumlah subjek tersebut, jika jumlah subjeknya hanya memiliki 20 sampai 30 orang dan dalam pengumpulan data peneliti menggunakan data interview atau wawancara sebaiknya diambil jumlah subjek secara keseluruhan.

Berdasarkan asumsi tersebut di atas dapat dijelaskan bahwa dari populasi yang ada maka 30 orangtua dari masing-masing sekolah yang berjumlah 150 yang diberi angket secara random untuk memperoleh tanggapan tentang kepuasan pelanggan dan mutu program unggulan dan 30 siswa untuk masing-masing sekolah yang berjumlah 150 yang diberi angket secara random untuk memperoleh tanggapan tentang mutu program unggulan dan prestasi belajar pada 5 SMP di Tangsel yaitu SMP An Nisaa, SMPN 12 Tangsael, SMP Pembangunan Jaya, SMP 3 Tangsel dan SMP Al Azhar Bintaro.

### **C. Definisi Operasional**

Definisi operasional menurut Saryono (2011) adalah variabel secara operasional berdasarkan karakteristik yang diamati, sehingga memungkinkan peneliti untuk melakukan observasi, atau pengukuran secara cermat terhadap suatu objek atau fenomena. Adapun definisi operasional dari penelitian ini sebagai berikut :

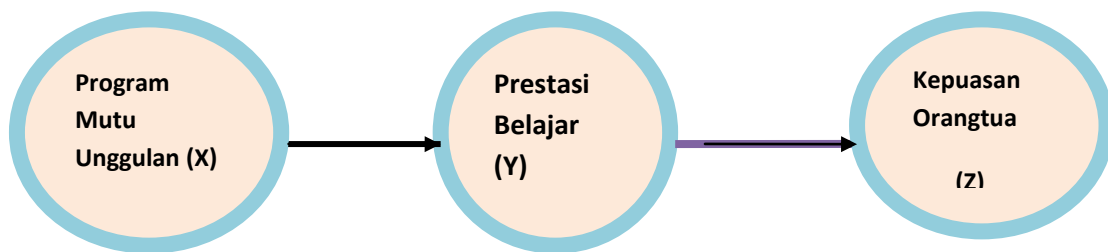
#### **1. Variabel**

Variabel penelitian adalah objek penelitian/apa yang menjadi titik perhatian suatu penelitian (Arikunto, 2002:99).

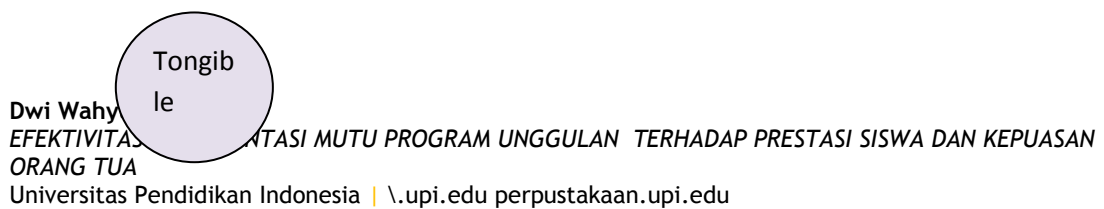
1. Variabel bebas (*independent variable*) yaitu variabel yang mempengaruhi atau menjadi sebab perubahan atau timbulnya variabel dependen (Sugiyono, 2010:5).  
Variabel bebas dari penelitian ini adalah efektivitas mutu program unggulan di SMP yang ada di Tangerang Selatan.

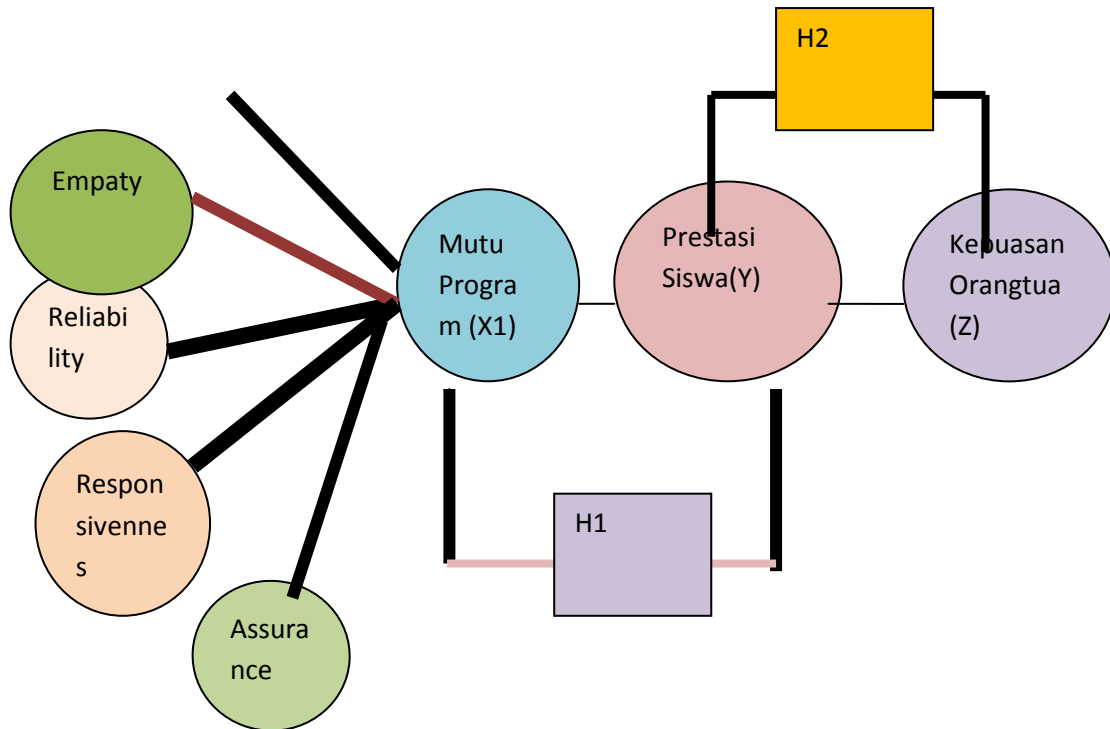
2. Variabel terikat (dependen) adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas (Sugiyono, 2008:39). Variabel terikat dari penelitian ini adalah :
- a. Kepuasan orang tua siswa (Y)
  - b. Prestasi belajar siswa (Z)

**Gambar :2.3 Variabel Penelitian**



**Gambar 3 : 3 Kerangka konseptual**





**Tabel : 3.2 Operasionalisasi Variabel Penelitian**

Variabel	Dimensi/Indikator	Ukuran	No Angket
<b>Mutu program unggulan (X)</b>	Kinerja	1. Mengamati kinerja guru dalam pembelajaran	1

Garvin menggambarkan tujuh dimensi mutu yang dapat digunakan sebagai kerangka perencanaan strategis dan analisis, terutama untuk suatu output	Keistmewaan	1. Prestasi akademik 2. Prestasi guru 3. Program berbeda dengan sekolah lain	10 13
	Kehandalan	1. Motivasi guru sangat memadai 2. Guru menunjukkan keteladanan dan layak menjadi panutan 3. komitmen sekolah 4. kebiasaan belajar yang baik	2 7 15 19
	Kesesuaian	1. Kesanggupan siswa mematuhi aturan 2. Menggunakan seragam sekolah dengan rapih,tertib,lengkap	6 8
	Service Ability	1. Saraeahan temu wicara dengan orangtua secara berkala 2. Pembelajaran yang memadai 3. Mengkomunikasikan program sekolah pada orangtua 4. Evaluasi untuk perbaikan	9 14 16 20

	Estetika/Daya tarik produk	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Program pembelajaran</li> <li>2. Program orangtua dan siswa</li> <li>3. Program menumbuhkan dampak positif</li> <li>4. Program bermanfaat bagi siswa</li> </ol>	<p>11</p> <p>12</p> <p>17</p> <p>18</p>
	Kualitas yang dipersepsikan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Guru memiliki disiplin yang tinggi</li> <li>2. Guru menunjukkan keteladanan</li> <li>3. Tata tertib untuk guru dan siswa efektif</li> </ol>	<p>3</p> <p>4</p> <p>5</p>
<p><b>Kepuasan Orang Tua (Y1)</b></p> <p>KOTLER</p> <p>empat karakteristik jenis-jenis pelayanan jasa:</p> <p>a. Jasa berdasarkan pelayanan (<i>equipment based</i>)</p> <p>b. Beberapa jenis jasa adalah memerlukan kehadiran klien</p>	1. Tongible	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Lokasi yang mudah dijangkau</li> <li>2. Fasilitas parkir yang ada di SMP sekolah memadai.</li> <li>3. Merasakan kenyamanan ruang pelayanan sekolah</li> <li>4. Sarana kamar mandi yang disediakan oleh sekolah</li> <li>5. Ruangan kelas, perpustakaan dan kantin sangat nyaman dan bersih.</li> </ol>	<p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p> <p>5</p>



<p>c.Jasa juga dibedakan dalam memenuhi kebutuhan seseorang (personal need) atau kebutuhan bisnis.</p> <p>d.Jasa dapat dibedakan atas tujuannya yaitulaba/nirlaba</p> <p>Lima criteria untuk mengukur kepuasan pelanggan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Keanndalan(Reliability)</li> <li>2. Responsifan(Responsiveness)</li> <li>3. Keyakinan(Assurance)</li> <li>4. Empati (empaty)</li> <li>5. Berwujud(tongible)</li> </ol>	<p>2.Empati</p> <p>3.Responsive nes</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. permasalahan yang di sampaikan ke petugas dan guru didengarkan dengan baik.</li> <li>2. Guru memberikan feedback dari permasalahan yang saya sampaikan</li> <li>3. Guru memberikan informasi tentang kepentingan sekolah dan kondisi Ananda</li> <li>4. Guru selalu menyampaikan perbaikan ataupun keunggulan Ananda</li> <li>5. Petugas cleaning service bersikap ramah</li> <li>1. Petugas customer service bersikap sopan</li> <li>2. Saya dilayani dengan respon yang positif</li> <li>3. Keluhan saya dapat ditangani dengan baik oleh petugas</li> </ol>	<p>6</p> <p>7</p> <p>8</p> <p>9</p> <p>10</p> <p>11</p> <p>12</p> <p>13</p> <p>14</p>
--	---	--	---

		customer service	
	4.Reliability	4. Setiap saya menyampaikan keluhan/pertanyaan, petugas mendengarkan dan menindaklanjuti	15
		5. Petugas customer service konsisten dan jelas dalam member pelayanan dan informasi	16
		6. Lulusan sekolah ini memiliki kompetensi di atas rata-rata	17
		7. Guru-guru yang mengajar di sekolah ini lulusan dari perguruan tinggi terbaik	18
		8. Guru-guru selalu menggunakan Kurikulum yang efektif, menarik dan inovatif	19
	5.Assurance	9. siswa merasa mudah memahami materi yang diajarkan guru	20
		10. Ketika mengajar guru selalu menggunakan keompok kecil	

		dan kelompok besar untuk pemerataan pemahaman konsep pada siswa	21
		11. Sekolah membuat program yang berbeda yang lebih menarik berbeda dengan sekolah lain	22
		12. Saya percaya kepada pihak sekolah atas pendidikan anak saya	23
		13. Sekolah memberikan pendidikan sesuai dengan yang saya inginkan	24
		14. Kemandirian dan tanggung jawab anak saya terlihat lebih baik setelah bersekolah	25
		15. Terjadinya perubahan etika, sopan-santun dan budi pekerti pada diri Ananda selama menjadi siswa sekolah ini	26
		16. Pelajaran ekstrakurikuler menjadi sarana penyalur minat	27

		<p>dan bakat diri saya</p> <p>17. Sekolah memakai sisitem pendidikan sesuai dengan standar pendidikan yang sedang berlaku</p> <p>18. Sistem belajar di sekolah ini menekankan pada serangkaian pengetahuan, ketrampilan, kemampuan, sikap dan nilai-nilai keagamaan</p> <p>19. Program-program di sekolah Ananda sangat inovatif dan kreatif</p> <p>20. Sekolah memiliki komitmen yang tinggi untuk keberhasilan siswa</p>	<p>28</p> <p>29</p> <p>30</p>
<p><b>Prestasi Belajar (Y2)</b>  Nasution (1997;17)  Noehi Nasution prestasi belajar adalah kesempurnaan yang dicapai seseorang dalam</p>	<p><b>1. Apresiasi</b></p>	<p>1. merasa tepat bersekolah di sekolah saya sekarang</p> <p>2. Setiap mata pelajaran yang ada sangat menyenangkan</p> <p>3. Setelah belajar saya menjadi lebih</p>	<p>1</p> <p>2</p> <p>4</p>

<p>berfikir, merasa dan berbuat</p> <p>Menurut pendapat Hutabarat (1995: 11-12), hasil belajar dibagi menjadi empat golongan yaitu :</p> <p>a) Pengetahuan, yaitu dalam bentuk bahan informasi, fakta, gagasan, keyakinan, prosedur, hukum, kaidah, standar, dan konsep lainnya.</p> <p>b) Kemampuan, yaitu dalam bentuk kemampuan untuk menganalisis, mereproduksi, mencipta, mengatur, merangkum, membuat generalisasi, berfikir rasional dan menyesuaikan.</p> <p>c) Kebiasaan dan keterampilan, yaitu dalam bentuk kebiasaan perilaku dan keterampilan dalam</p>		<p>bersemangat</p> <p>4. para guru menggunakan media pembelajaran yang menyenangkan</p> <p>5. Nilai yang saya dapatkan meningkat setelah menjalankan program-program yang ada di sekolah</p> <p>6. Suasana kelas bersih dan rapi sehingga saya dapat berkonsentrasi dalam mengikuti pembelajaran</p> <p>7. Peralatan yang digunakan dalam pembelajaran lengkap sehingga pembelajaran berjalan lancar dan nilai pun meningkat</p> <p>8. Ketrampilan para guru dalam menyampaikan materi mudah dimengerti</p> <p>9. Guru selalu menyampaikan informasi yang akan dicapai dalam setiap pembelajaran sehingga siswa paham</p>	<p>6</p> <p>8</p> <p>9</p> <p>10</p> <p>11</p> <p>12</p> <p>17</p>
--	--	---	--

menggunakan semua kemampuan. <b>d). Sikap, yaitu dalam bentuk apresiasi, minat, pertimbangan dan selera.</b>	<b>2 Minat</b>	10. Guru selalu mendukung siswa untuk mengikuti program unggulan untuk meningkatkan pengetahuan	19 3
		11. Setelah guru menjelaskan saya lebih paham dan jelas	7
	<b>2. pertimbangan</b>	12. Setelah guru menjelaskan saya lebih paham dan jelas	8
		13. Program-program sekolah menambah motivasi belajar saya	14
		14. Suasana kelas bersih dan rapi sehingga saya dapat berkonsentrasi dalam mengikuti pembelajaran.	5
	<b>3. Selera</b>	15. Sarana dan prasarana yang ada menunjang proses belajar dan program sekolah	13
		16. saya selalu ingin terus belajar dengan guru	18
	17. program sekolah mendukung proses belajar mengajar yang	20	

Dwi Wahyuni, 2014

EFEKTIVITAS IMPLEMENTASI MUTU PROGRAM UNGGULAN TERHADAP PRESTASI SISWA DAN KEPUASAN ORANG TUA

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

		<p>variatif</p> <p>18. Saya merasa belajar di kelas yang nyaman dan lebih fokus</p> <p>19. program di sekolah setiap tahunnya selalu ada perubahan yang lebih baik</p> <p>20. saya selalu antusias mengikuti program - program yang ada di sekolah</p>	
--	--	--	--

### **A. Mutu Program Unggulan**

Definisi operasional teori mutu program unggulan didasarkan pada teori yang dikembangkan oleh W. Edward Deming

Suatu tingkat yang dapat diproduksi dari keseragaman dan ketergantungan pada biaya yang rendah dan sesuai dengan pasar. Deming juga mengemukakan 14 langkah yang dikembangkan untuk perbaikan mutu yaitu sebagai berikut :

- a. ciptakan konsistensi tujuan
- b. arahkan untuk perubahan yang lebih baik
- c. realisasikan ke dalam produk :hentikan ketergantungan pada pemeriksaan yang menemukan masalah.
- d. Ciptakan hubungan jangka panjang berdasarkan kinerja sebagai ganti dari pemberian penghargaan pada bisnis yang berdasarkan ukuran harga

**Dwi Wahyuni, 2014**

*EFEKTIVITAS IMPLEMENTASI MUTU PROGRAM UNGGULAN TERHADAP PRESTASI SISWA DAN KEPUASAN ORANG TUA*

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

- e. Lakukan perbaikan terus menerus, baik pada produk maupun jasa
- f. Mulailah pelatihan karyawan
- g. Tekankan setiap kepemimpinan
- h. Hilangkan ketakutan
- i. Hilangkan hambatan-hambatan antar departemen
- j. Hindari memberikan nasehat yang tidak perlu pada karyawan

Garvin menggambarkan tujuh dimensi mutu yang dapat digunakan sebagai kerangka perencanaan strategis dan analisis, terutama untuk suatu output. Dimensi-dimensi tersebut adalah sebagai berikut :

- 1) Kinerja (*performance*) karakteristik operasi dari produk,
- 2) Ciri-ciri atau keistimewaan tambahan (*features*) yaitu karakteristik pelengkap,
- 3) Keandalan (*reliability*) yaitu kemungkinan kecil akan mengalami kegagalan,
- 4) Kesesuaian dengan spesifikasi yaitu sejumlah karakteristik desain dan operasi memenuhi standar-standar yang telah ditetapkan,
- 5) *Service ability* menyangkut kompetensi,
- 6) Estetika atau daya tarik dari suatu produk,
- 7) Kualitas yang dipersepsikan, yaitu citra dan reputasi output serta tanggungjawab lembaga kepada output.

Sebuah produk atau jasa yang diberikan dapat dikatakan bermutu bila dimensi-dimensi yang memberikan keterangan kebermutusan itu melekat dalam produk dan jasa. Dalam pendidikan dimensi-dimensi itu akan melekat pada input (*raw, environment, instrumental*), melekat pada proses (PBM, Pengelolaan), melekat pada out-put (keluaran sekolah). Dapat dikatakan bahwa dalam pendidikan dimensi-



dimensi itu melekat pada “produk” dan melekat pada “service”. Akan tetapi dalam dunia pendidikan sangatlah kompleks karena pada dasarnya produk yang dikeluarkan itu bukan barang akan tetapi anak didik dengan kekhasannya sebagai manusia, dengan demikian bentuk layanan yang diberikannyapun tidaklah sama seperti dalam jasa layanan perekonomian lainnya.

Hal yang menempatkan kesamaan setiap dimensi dalam produk dan jasa dalam dunia ekonomi dan pendidikan adalah peletakan mutu tersebut, bahwa dalam sebuah kegiatan kebermutuan itu dapat diperoleh dengan *right for the first time and always right for the next time*.

Secara prinsip bahwa kualitas itu adalah filosofi individual dan budaya organisasi yang memanfaatkan hasil-hasil keluaran, menggunakan teknik-teknik dalam manajemen yang sistematis, serta kolaborasi untuk mencapai misi dari institusi. Prinsip-prinsip kualitas itu dapat diidentifikasi sebagai berikut : (1) visi, misi, dan dorongan dari keluaran, (2) sistem yang jelas, (3) kepemimpinan sebagai pembangun budaya mutu, (4) pengembangan individu yang sistematis, (5) pengambilan . keseluruhan indikator yang ada dalam beberapa tokoh teori tersebut dijabarkan dalam 20 item kuesioner penelitian yang disusun dengan format skala likert dengan kisaran jawaban 1- 5

#### **A. Prestasi Belajar(Y)**

Menurut pendapat Hutabarat (1995: 11-12), hasil belajar dibagi menjadi empat golongan yaitu :

- a. Pengetahuan, yaitu dalam bentuk bahan informasi, fakta, gagasan, keyakinan, prosedur, hukum, kaidah, standar, dan konsep lainnya.
- b. Kemampuan, yaitu dalam bentuk kemampuan untuk menganalisis, mereproduksi, mencipta, mengatur, merangkum, membuat generalisasi, berfikir rasional dan menyesuaikan.

**Dwi Wahyuni, 2014**

**EFEKTIVITAS IMPLEMENTASI MUTU PROGRAM UNGGULAN TERHADAP PRESTASI SISWA DAN KEPUASAN ORANG TUA**

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

- c. Kebiasaan dan keterampilan, yaitu dalam bentuk kebiasaan perilaku dan keterampilan dalam menggunakan semua kemampuan.
- d. Sikap, yaitu dalam bentuk apresiasi, minat, pertimbangan dan selera.

Nasution (1997;17) Noehi Nasution prestasi belajar adalah kesempurnaan yang dicapai seseorang dalam berfikir, merasa dan berbuat. Prestasi belajar dikatakan sempurna apabila memenuhi tiga aspek yakni kognitif, afektif, dan psikomotor., sebaliknya dikatakan prestasi kurang memuaskan jika seseorang belum mampu memenuhi ketiga criteria tersebut. Berdasarkan dimensi-dimensi prestasi belajar diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa prestasi dapat dilihat dari beberapa indikator-indikator yang digunakan untuk melakukan pengetahuan dan kesopanan siswa dan orangtua keseluruhan indicator yang ada dalam beberapa tokoh teori tersebut dijabarkan dalam 30 item kuesioner penelitian yang disusun dengan format skala likert dengan kisaran jawaban 1-5 .

### **C. Kepuasan Orangtua (Z)**

Lima dimensi dari kualitas jasa (*service quality*) yang diidentifikasi oleh Parasuraman, Zeithml, Berry (1998) yaitu :

1. *Tangibles*, atau bukti fisik yang meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.
2. *Empathy*, yaitu syarat untuk peduli, memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.
3. *Reliability*, atau keandalan meliputi kinerja harus sesuai *dengan* harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan, sikap simpatik dan akurasi yang tinggi.

4. *Responsiveness*, atau ketanggapan meliputi kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada pelanggan dengan informasi yang jelas.
5. *Assurance*, atau jaminan dan pengetahuan yaitu pengetahuan, kesopanan santunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Berdasarkan dimensi-dimensi kualitas jasa (*service quality*) diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas jasa (*service quality*) dapat dilihat dari beberapa indikator-indikator yang digunakan untuk melakukan penelitian di SMP Tangsel indikator-indikator tersebut antara lain : (1) penampilan fasilitas fisik perusahaan dan karyawan (2) kepedulian pada pelanggan (3) kemampuan untuk melaksanakan jasa yang telah dijanjikan perusahaan (4) kemauan untuk membantu pelanggan dengan cepat (5) pengetahuan dan kesopanan siswa dan orangtua keseluruhan indikator yang ada dalam beberapa tokoh teori tersebut dijabarkan dalam 30 item kuesioner penelitian yang disusun dengan format skala likert dengan kisaran jawaban 1-5

#### **D. Instrumen Penelitian**

Keberhasilan penelitian banyak ditentukan oleh instrument, sebab data yang diperlukan untuk menjawab permasalahan penelitian diperoleh melalui instrumen penelitian.

Pernyataan tersebut sesuai dengan yang diungkapkan oleh Nana Sudjana dan Ibrahim (2007:96)...”instrument sebagai alat pengumpul data harus betul-betul dirancang dan dibuat sedemikian rupa sehingga menghasilkan data empiris sebagaimana adanya”

Angket (Kuesioner)

Yaitu teknik pengumpulan data dengan menggunakan seprangkat daftar pertanyaan yang telah disusun dan kemudian disebarakan kepada responden untuk memperoleh data yang diperlukan. Kuesioner adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang pribadinya, atau hal-hal yang ia ketahui. (Arikunto :2006:151)

Diharapkan dengan adanya angket ini, peneliti dapat menggali lebih banyak dari subjek yang berkaitan secara langsung dengan masalah penelitian yang menjadi focus utama dalam penelitian. Angket yang digunakan dalam penelitian ini adalah angket tertutup, dimana pertanyaan atau pernyataan telah memiliki alternative jawaban(option) yang tinggal dipilih oleh responden. Responden tidak bisa memberikan jawaban atau respon lain kecuali yang telah tersedia sebagai alternative jawaban. Skala yang digunakan dalam angket ini menggunakan skala *likert*.

Pernyataan yang dijawab oleh responden mendapat nilai sesuai dengan alternative jawaban yang bersangkutan. Kriteria dari pernyataan tersebut memiliki 5 alternatif jawaban, yaitu pernyataan positif mempunyai nilai 5 = SS, 4=S, 3=N, 2= TS, 1=STS

**Tabel : 3:3 Rentang Skala Likert**

Pernyataan Sikap	Sangat Setuju	Setuju	Netral	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
Positif	5	4	3	2	1

Sumber : (Syaodih 2007:240)

#### 4.Menguji Validitas

### a. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengukur apakah data yang telah didapat setelah penelitian merupakan data yang valid dan alat ukur yang digunakan (kuesioner) (Sugiyono, 2007:109). Alat pengukur yang absah akan mempunyai validitas yang tinggi, begitu pula sebaliknya.

Untuk menguji validitas alat ukur atau instrument penelitian, terlebih dahulu dicari nilai (harga) korelasi dengan menggunakan Rumus Koefisien Korelasi *Product Moments Pearson* sebagai berikut:

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

Keterangan :

r = Koefisien korelasi

n = Jumlah Responden

Y = Jumlah skor total seluruh item

X = Jumlah skor tiap item

Hasil korelasi antara skor butir pertanyaan dengan total skor konstruk tersebut akan dibandingkan dengan nilai r hitung dengan batas minimal korelasi 0,30. Semua item kuesioner yang mencapai koefisien korelasi minimal 0,30 daya pembedanya dianggap memuaskan. Sedangkan item yang memiliki nilai koefisien korelasi di bawah 0,30 dianggap tidak valid dan item yang tidak valid dapat dihilangkan

### b. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas dilakukan untuk melihat apakah alat ukur yang digunakan (kuesioner) menunjukkan konsistensi dalam mengukur gejala yang sama (Sugiyono, 2007:110). Untuk menguji reliabilitas atau keandalan alat ukur atau instrument dalam

penelitian ini digunakan koefisien *Alpha Cronbach*. Koefisien keandalan menunjukkan mutu seluruh proses pengumpulan data suatu penelitian.

Koefisien *Alpha Cronbach* ditunjukkan dengan :

$$\text{Alpha } (\alpha) = \frac{k \cdot r}{1 + (k - 1) \cdot r}$$

Keterangan :

*k* = jumlah variable manifes yang membentuk variable laten

*r* = Rata-rata korelasi antar variable manifest

Tujuan perhitungan koefisien keandalan adalah untuk mengetahui tingkat konsistensi jawaban responden. Besarnya koefisien ini berkisar dari nol hingga satu. Makin besar nilai koefisien, makin tinggi keandalan alat ukur dan tingkat konsistensi jawaban. Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliable jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* > 0,60 (Nunnally dalam Ghozali, 2005:19)

## **E. Prosedur Penelitian**

Prosedur dalam penelitian merupakan langkah-langkah pokok yang harus dilakukan peneliti melalui tahapan-tahapan penelitian tertentu dan dalam waktu tertentu pula.

Penelitian ini diawali dengan merumuskan masalah-masalah penelitian. Masalah penelitian ini dirumuskan secara operasional, dimana konsep-konsep yang dipilih dapat diukur secara kuantitatif. Masalah penelitian dijawab secara teoritik dengan cara mengacu pada teori-teori yang telah ada. Berdasar teori-teori yang dijadikan landasaan untuk menyusun hipotesa, kemudian dibuktikan kebenarannya di dalam penelitian. Untuk membuktikan kebenaran hipotesis benar atau tidak, peneliti menyusun rancangan penelitian (research design). Sesuair dengan rancangan penelitian, tahap berikutnya adalah mengumpulkan data. Setelah data dikumpulkan, peneliti menginjak pada tahap mengolah dan menganalisis data. Tahap terakhir dari

kegiatan proses penelitian kuantitatif adalah menulis laporan dengan cara menafsirkan hasil dan melaporkan apakah hipotesis terbukti.

Hal yang perlu diperhatikan dalam penelitian kuantitatif:

1. Langkah penelitian : Segala sesuatu direncanakan sampai matang ketika persiapan disusun. Dapat menggunakan sampel dan hasil penelitiannya diberlakukan untuk populasi. Sampel adalah sebagian atau wakil dari populasi yang diteliti, sedangkan populasi merupakan keseluruhan dari subjek penelitian.
2. Hipotesis : Mengajukan hipotesis yang akan diuji dalam penelitian hipotesis menentukan hasil yang diramalkan.
3. Desain : Dalam desain jelas langkah-langkah penelitian dan hasil yang diharapkan.
4. Pengumpulan Data : Kegiatan dalam pengumpulan data memungkinkan untuk diwakilkan.
5. Analisis Data : Dilakukan sesudah semua data terkumpul

#### **E. Teknik Pengumpulan dan Analisis Data**

Data angket tentang program pengelolaan pendidikan unggulan dan implikasinya terhadap kepuasan pelanggan dan prestasi belajar tersebut setelah terkumpul, selanjutnya dianalisis. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif. Rancangan analisis data merupakan bagian integral dari proses penelitian yang dituangkan baik dalam bentuk tulisan atau tidak. Rancangan ini telah terformat sebelum kegiatan pengumpulan data dan pada saat merumuskan hipotesis. Artinya, rancangan analisis data hasil penelitian telah dipersiapkan mulai dari penentuan jenis data yang akan dikumpulkan, sumber data yang ditemui, dan rumusan hipotesis yang akan diuji telah dibuat. Pada penelitian kuantitatif, analisis data pada umumnya mengikuti langkah langkah sebagai berikut.

**Dwi Wahyuni, 2014**

*EFEKTIVITAS IMPLEMENTASI MUTU PROGRAM UNGGULAN TERHADAP PRESTASI SISWA DAN KEPUASAN ORANG TUA*

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

### 1. *Editing*

*Editing* atau kegiatan mengedit data dilakukan dengan tujuan untuk mengevaluasi kelengkapan, konsistensi, dan kesesuaian antara criteria data yang diperlukan untuk menguji hipotesis atau menjawab pertanyaan penelitian.

### 2. *Coding*

*Coding* atau memberi kode pada data dilakukan dengan tujuan merubah data kualitatif menjadi data kuantitatif (kuantifikasi data) atau membedakan aneka karakter. Pemberian kode sangat diperlukan terutama dalam rangka pengolahan data, baik secara manual dan menggunakan kalkulator atau komputer.

### 3. Tabulasi Data

Tabulasi data atau memasukkan data ke dalam tabel-tabel yang telah disediakan, baik tabel untuk data mentah maupun tabel kerja untuk menghitung data tertentu secara statistik.

### 4. Pembahasan atau Diskusi Hasil Penelitian

Pada tahap ini peneliti mengabstraksikan hasil uji hipotesis, membahas hasil penelitian tersebut serta mengkonsultasikannya dengan hasil penelitian sebelumnya (bila memungkinkan).

## **F. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen**

### **a. Uji Validitas**

Uji validitas dilakukan untuk mengukur apakah data yang telah didapat setelah penelitian merupakan data yang valid dan alat ukur yang digunakan (kuesioner) (Sugiyono, 2007:109). Alat pengukur yang absah akan mempunyai validitas yang tinggi, begitu pula sebaliknya. Mengukur tingkat validitas dapat dilakukan dengan cara mengkorelasikan antara skor butir pertanyaan dengan total skor konstruk atau variabel. Hasil korelasi antara skor butir pertanyaan dengan total skor konstruk tersebut akan dibandingkan dengan nilai  $r$  hitung dengan batas minimal

Dwi Wahyuni, 2014

EFEKTIVITAS IMPLEMENTASI MUTU PROGRAM UNGGULAN TERHADAP PRESTASI SISWA DAN KEPUASAN ORANG TUA

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



korelasi 0,30. Semua item kuesioner yang mencapai koefisien korelasi minimal 0,30 daya pembedanya dianggap memuaskan. Sedangkan item yang memiliki nilai koefisien korelasi di bawah 0,30 dianggap tidak valid dan item yang tidak valid dapat dihilangkan. Adapun hasil uji validitas kuesioner kedua variabel yang diteliti disajikan pada tabel berikut :

**Tabel 3.4**

**Rekapitulasi hasil uji validitas**

**Efektivitaas Mutu Program Unggulan (X)**

<b>Butir Pernyataan</b>	<b>Indeks Validitas</b>	<b>Nilai Kritis</b>	<b>Keterangan</b>
<b>1</b>	0.466	0.3	Valid
<b>2</b>	0.793	0.3	Valid
<b>3</b>	0.847	0.3	Valid
<b>4</b>	0.786	0.3	Valid
<b>5</b>	0.583	0.3	Valid
<b>6</b>	0.653	0.3	Valid
<b>7</b>	0.773	0.3	Valid
<b>8</b>	0.500	0.3	Valid
<b>9</b>	0.750	0.3	Valid

<b>10</b>	0.587	0.3	Valid
<b>11</b>	0.458	0.3	Valid
<b>12</b>	0.431	0.3	Valid
<b>13</b>	0.580	0.3	Valid
<b>14</b>	0.458	0.3	Valid
<b>15</b>	0.403	0.3	Valid
<b>16</b>	0.678	0.3	Valid
<b>17</b>	0.554	0.3	Valid
<b>18</b>	0.576	0.3	Valid
<b>19</b>	0.429	0.3	Valid
<b>20</b>	0.671	0.3	Valid

Pada tabel di atas terlihat bahwa nilai indeks validitas setiap butir pernyataan lebih besar dari 0,30 sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh butir pernyataan pada variabel program mutu unggulan sudah valid.

**Tabel 3.5**

**Rekapitulasi hasil uji validitas**

**Kepuasan Orang Tua (Z)**

<b>Butir Pernyataan</b>	<b>Indeks Validitas</b>	<b>Nilai Kritis</b>	<b>Keterangan</b>
<b>1</b>	0.882	0.3	Valid
<b>2</b>	0.910	0.3	Valid
<b>3</b>	0.857	0.3	Valid
<b>4</b>	0.872	0.3	Valid
<b>5</b>	0.708	0.3	Valid

<b>6</b>	0.753	0.3	Valid
<b>7</b>	0.850	0.3	Valid
<b>8</b>	0.878	0.3	Valid
<b>9</b>	0.793	0.3	Valid
<b>10</b>	0.902	0.3	Valid
<b>11</b>	0.849	0.3	Valid
<b>12</b>	0.870	0.3	Valid
<b>13</b>	0.833	0.3	Valid
<b>14</b>	0.848	0.3	Valid
<b>15</b>	0.609	0.3	Valid
<b>16</b>	0.874	0.3	Valid
<b>17</b>	0.916	0.3	Valid
<b>18</b>	0.773	0.3	Valid
<b>19</b>	0.824	0.3	Valid
<b>20</b>	0.868	0.3	Valid
<b>21</b>	0.753	0.3	Valid
<b>22</b>	0.800	0.3	Valid
<b>23</b>	0.884	0.3	Valid
<b>24</b>	0.834	0.3	Valid
<b>25</b>	0.896	0.3	Valid
<b>26</b>	0.873	0.3	Valid
<b>27</b>	0.807	0.3	Valid
<b>28</b>	0.854	0.3	Valid
<b>29</b>	0.852	0.3	Valid
<b>30</b>	0.874	0.3	Valid

Dwi Wahyuni, 2014

*EFEKTIVITAS IMPLEMENTASI MUTU PROGRAM UNGGULAN TERHADAP PRESTASI SISWA DAN KEPUASAN ORANG TUA*

Universitas Pendidikan Indonesia | [\ .upi.edu perpustakaan.upi.edu](http://\ .upi.edu perpustakaan.upi.edu)

Pada tabel di atas terlihat bahwa nilai indeks validitas setiap butir pernyataan lebih besar dari 0,30 sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh butir pernyataan pada variabel kepuasan orang tua sudah valid.

**Tabel 3.6**

**Rekapitulasi hasil uji validitas**

**Prestasi Belajar Siswa (Y)**

<b>Butir Pernyataan</b>	<b>Indeks Validitas</b>	<b>Nilai Kritis</b>	<b>Keterangan</b>
<b>1</b>	0.712	0.3	Valid
<b>2</b>	0.767	0.3	Valid
<b>3</b>	0.619	0.3	Valid
<b>4</b>	0.609	0.3	Valid
<b>5</b>	0.490	0.3	Valid
<b>6</b>	0.528	0.3	Valid
<b>7</b>	0.411	0.3	Valid
<b>8</b>	0.407	0.3	Valid
<b>9</b>	0.449	0.3	Valid
<b>10</b>	0.457	0.3	Valid
<b>11</b>	0.683	0.3	Valid
<b>12</b>	0.632	0.3	Valid
<b>13</b>	0.416	0.3	Valid
<b>14</b>	0.514	0.3	Valid
<b>15</b>	0.589	0.3	Valid
<b>16</b>	0.464	0.3	Valid

<b>17</b>	0.357	0.3	Valid
<b>18</b>	0.576	0.3	Valid
<b>19</b>	0.767	0.3	Valid
<b>20</b>	0.388	0.3	Valid

Pada tabel di atas terlihat bahwa nilai indeks validitas setiap butir pernyataan lebih besar dari 0,30 sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh butir pernyataan pada variabel prestasi belajar siswa sudah valid.

## 1.2 Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas dilakukan untuk melihat apakah alat ukur yang digunakan (kuesioner) menunjukkan konsistensi dalam mengukur gejala yang sama (Sugiyono, 2007:110). Untuk menguji reliabilitas atau keandalan alat ukur atau instrument dalam penelitian ini digunakan koefisien *Alpha Cronbach*. Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* > 0,60 (Nunnally dalam Ghozali, 2005:19).

**Tabel 3.7**

### Rekapitulasi hasil uji reliabilitas kuesioner penelitian

Variabel	Indeks Reliabilitas	Nilai Kritis	Keterangan
Efektivitas Mutu Program Unggulan (X)	0.919	0.6	Reliabel
Kepuasan Orang Tua Siswa (Y1)	0.986	0.6	Reliabel
Prestasi Belajar Siswa (Y2)	0.905	0.6	Reliabel

Nilai reliabilitas butir pernyataan pada kuesioner kedua variabel yang sedang diteliti lebih besar dari 0,60 hasil ini menunjukkan bahwa butir kuesioner pada kedua variabel andal untuk mengukur variabelnya masing-masing

**Dwi Wahyuni, 2014**

*EFEKTIVITAS IMPLEMENTASI MUTU PROGRAM UNGGULAN TERHADAP PRESTASI SISWA DAN KEPUASAN ORANG TUA*

Universitas Pendidikan Indonesia | [\ .upi.edu perpustakaan.upi.edu](http://\ .upi.edu perpustakaan.upi.edu)

**Dwi Wahyuni, 2014**

*EFEKTIVITAS IMPLEMENTASI MUTU PROGRAM UNGGULAN TERHADAP PRESTASI SISWA DAN KEPUASAN ORANG TUA*

Universitas Pendidikan Indonesia | [\ .upi.edu perpustakaan.upi.edu](http://\ .upi.edu perpustakaan.upi.edu)