

BAB III

METODE PENELITIAN

Pada bagian ini, akan dikemukakan penjabaran rincian mengenai metode yang digunakan dalam penelitian, yaitu mengenai Desain Penelitian, Metode dan Pendekatan Penelitian, Partisipan, Populasi dan Sampel, Instrumen Penelitian, Prosedur Penelitian, serta Analisis Data.

A. Desain Penelitian

Desain penelitian merupakan sebuah proses yang diperlukan dalam perencanaan dan pelaksanaan penelitian. Menurut Nasution (2009, hlm. 23) “desain penelitian merupakan rencana tentang cara mengumpulkan dan menganalisis data agar dapat dilaksanakan secara ekonomis, serta serasi dengan tujuan penelitian”. Menurut Kerlinger (dalam Cooper 2008, hlm.40) “desain penelitian diklasifikasikan sebagai rencana dan struktur investigasi yang dibuat sedemikian rupa sehingga diperoleh jawaban atas pertanyaan peneliti”.

Desain penelitian harus mampu menggambarkan semua proses yang diperlukan dalam perencanaan dan pelaksanaan penelitian, yang membantu peneliti dalam pengumpulan dan menganalisis data. Oleh sebab itu, maka untuk dapat menghasilkan penelitian yang baik, dibutuhkan desain penelitian yang benar-benar dapat mengarahkan peneliti dalam setiap tahap penelitiannya.

Secara umum desain atau metode penelitian diartikan sebagai cara untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Untuk mendapatkan data yang langsung valid dalam penelitian sering sulit dilakukan, oleh karena itu data yang telah terkumpul sebelum diketahui validitasnya, dapat diuji melalui pengujian reliabilitas dan obyektivitas. Pada umumnya jika data tersebut reliabel dan obyektif, maka terdapat kecenderungan data tersebut akan valid.

Pada pengertian yang lebih luas, langkah-langkah penelitian menurut Arikunto (2006, hlm. 20) dikemukakan secara rinci sebagai berikut:

“1).Memilih masalah, 2).Studi pendahuluan, 3).Merumuskan masalah, 4).Merumuskan anggapan dasar dan merumuskan hipotesis, 5).Memilih metode dan pendekatan, 6).Menentukan variabel dan sumber data, 7). Menentukan dan meyusun instrument, 8).Mengumpulkan data, 9).Analisis data, 10). Menarik kesimpulan 11). Menyusun laporan”.

B. Metode dan Pendekatan Penelitian

1. Metode penelitian

Metode penelitian pendidikan diartikan sebagai cara ilmiah untuk mendapatkan data yang valid dengan tujuan dapat ditemukan, dikembangkan, dan dibuktikan, suatu pengetahuan tertentu sehingga pada gilirannya dapat digunakan untuk memahami, memecahkan, dan mengantisipasi masalah dalam bidang pendidikan.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode Penelitian deskriptif. Metode penelitian deskriptif adalah suatu kegiatan penelitian dengan cara menganalisis kejadian-kejadian atau peristiwa-peristiwa yang terjadi pada saat sekarang, sehingga mampu memberikan gambaran mengenai hal-hal yang diteliti. Sejalan dengan hal tersebut Sukmadinata (2013, hlm. 72) mengatakan bahwa :

Penelitian deskriptif adalah suatu bentuk penelitian yang ditujukan untuk mendeskripsikan fenomena-fenomena yang ada, baik fenomena alamiah maupun fenomena buatan manusia. Fenomena itu bisa berupa bentuk aktivitas, karakteristik, perubahan, hubungan, kesamaan, dan perbedaan antara fenomena yang satu dengan fenomena lainnya.

Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa Metode penelitian deskriptif merupakan metode pemecahan masalah yang dilakukan untuk mengetahui pengaruh antar dua variabel atau lebih. Penelitian ini berupaya mendeskripsikan dan menganalisis mengenai pengaruh kualitas jasa pendidikan terhadap kepuasan mahasiswa di universitas pendidikan Indonesia.

2. Pendekatan penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Menurut Juliansyah (2011, hlm. 38) “penelitian

kuantitatif yaitu penelitian yang menggunakan angka-angka”. Angka-angka tersebut digunakan sebagai representasi dari informasi yang didapatkan dalam penelitian. Data yang didapatkan selama penelitian disajikan dalam bentuk angka, statistik dan sebagainya yang kemudian dianalisa dan disimpulkan.

Pendekatan kuantitatif digunakan untuk mengukur tiap-tiap indikator-indikator variabel yang ada dalam penelitian sehingga diketahui gambaran umum, tingkat keterhubungan dan kesimpulan mengenai permasalahan yang ditemukan melalui teknik perhitungan statistic. Jadi dapat disimpulkan pendekatan kuantitatif adalah pendekatan yang bersifat deduktif, yakni dari khusus ke umum atau bersifat menggeneralisasi data-data yang didapatkan di lapangan kepada sebuah kesimpulan umum.

C. Partisipan Penelitian

Partisipan atau sumber data, merupakan hal penting dalam sumber penelitian agar data yang kita peroleh jelas dan valid. Menurut KBBI *online* partisipan adalah orang-orang yang ikut berperan serta dalam suatu kegiatan. Dalam penelitian ini yang terlibat adalah pihak kampus yaitu Universitas Pendidikan Indonesia, pihak kemahasiswaan Universitas Pendidikan Indonesia, beserta Mahasiswa Universitas Pendidikan Indonesia di delapan fakultas yaitu: 1) FIP, 2) FPIPS, 3) FPBS, 4) FPTK, 5) FPMIPA, 6) FPOK, 7) FPEB, dan 8) FPSD.

D. Populasi Dan Sampel Penelitian

Populasi atau universe ialah jumlah keseluruhan dari unit analisa yang ciri-cirinya akan diduga. ‘Populasi merupakan keseluruhan subyek penelitian’, Sabar, (2007, hlm. 35). Sedangkan menurut Sugiyono (2011, hlm. 80) “populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas : obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”.

Berdasarkan penjelasan di atas, maka populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa Universitas Pendidikan Indonesia yang terdaftar dan sudah membayar SPP pada semester genap tahun 2015/2016 yang berjumlah 21874.

Berikut adalah tabel rekap mahasiswa semester genap tahun 2015/2016 yang digunakan sebagai populasi yaitu:

Table 3.1
Rekapitulasi Mahasiswa Semester Genap 2015/2016

NO	FAKULTAS	JUMLAH
1	FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN	3344
2	FAKULTAS PENDIDIKAN ILMU PENGETAHUAN SOSIAL	3704
3	FAKULTAS PENDIDIKAN BAHASA DAN SASTRA	2829
4	FAKULTAS PENDIDIKAN MATEMATIKA DAN ILMU PENGETAHUAN ALAM	2964
5	FAKULTAS PENDIDIKAN TEKNOLOGI DAN KEJURUAN	3037
6	FAKULTAS PENDIDIKAN OLAH RAGA DAN KESEHATAN	2184
7	FAKULTAS PENDIDIKAN EKONOMI DAN BISNIS	2549
8	FAKULTAS PENDIDIKAN SENI DAN DESAIN	1263
TOTAL		21874

Sumber : Direktorat TIK UPI

Menurut Sugiyono (2011, hlm.56), “sampel adalah jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut”. Bila populasi besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi tersebut. Maka dari itu sampel yang diambil dari populasi harus benar-benar *representatif* (mewakili).

Dalam penyusunan sampel perlu disusun kerangka *sampling* yaitu daftar dari semua unsur *sampling* dalam populasi, dengan syarat: (1) Harus meliputi seluruh unsur sampel, (2) Tidak ada unsur sampel yang dihitung dua kali, (3) Harus up to date (4) Batas-batasnya harus jelas, dan (5) Harus dapat dilacak dilapangan.

Menurut Teken (dalam Singarimbun & Sofyan Efendi 2005, hlm. 43)

Ciri-ciri sample yang ideal adalah:

- 1 Dapat menghasilkan gambaran yang dipercaya dari seluruh populasi yang diteliti
- 2 Dapat menentukan presisi (*precision*) dari hasil penelitian dengan menentukan penyimpangan baku (*standar*) dari taksiran yang diperoleh

- 3 Sederhana, sehingga mudah dilaksanakan
- 4 Dapat memberikan keterangan sebanyak mungkin dengan biaya yang rendah.

Penarikan sampel tidak hanya menarik sebagian populasi yang dilakukan begitu saja, melainkan ada aturan dan teknik tertentu. Dengan menggunakan teknik yang tepat dan akurat, memungkinkan peneliti dapat menarik data yang *reliable*. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik *probability sampling* yaitu teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel dan pengambilan sampling dengan cara *Stratified Random Sampling* atau sampel acak dengan stratifikasi. Teknik ini dilakukan untuk mempermudah penelitian dengan cara menggolongkan populasi menurut ciri-ciri tertentu atau stratifikasi. Nasution (2009, hlm. 92) mengemukakan keuntungan dari penerapan sampling acakan secara proporsi bahwa:

Sampel yang diperoleh lebih representatif daripada sampel yang diperoleh dengan sampling acakan yang sederhana dengan jumlah yang sama bagi tiap kategori.

Teknik ini akan lebih menggambarkan keadaan populasi yang sesungguhnya karena telah memperhitungkan ciri-ciri tertentu yang dengan sendirinya akan mengurangi kesalahan sampling. Pada umumnya, makin homogen populasi, makin kecil sampel yang diperlukan, dari pada populasi yang heterogen. Biasanya besaran presisi pada penelitian bidang-bidang sosial yaitu antara 5% sampai 10%.

Adapun rumus yang digunakan peneliti dalam proses pengambilan sampel penelitian ini sebagaimana yang di paparkan oleh Taro Yamane (dalam Akdon 2008, hlm. 107), yaitu:

$$n = \frac{N}{N \cdot d^2 + 1}$$

Keterangan

n = Ukuran Sampel

Maka perhitungan untuk menentukan jumlah sampel dari masing-masing Fakultas adalah sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{N \cdot d^2 + 1}$$

$$n = \frac{21874}{21874 \cdot (0.1)^2 + 1} \qquad n = \frac{21874}{21874 \cdot (0.01) + 1}$$

$$n = \frac{21874}{218,74 + 1} \qquad n = \frac{21874}{219,74}$$

$$n = 99,54 = n \text{ dibulatkan menjadi } 99$$

Berdasarkan perhitungan tersebut, jumlah sampel dari seluruh populasi untuk penelitian ini adalah sebanyak 99 orang mahasiswa. Adapun untuk menentukan sampel dari masing-masing fakultas digunakan rumus *Stratified Random Sampling* Akdon (2008, hlm. 108), yaitu sebagai berikut:

$$n_i = \frac{N_i}{N} \cdot n$$

Keterangan

n_i = Jumlah Sampel Menurut Stratum

N_i = Jumlah Populasi Menurut Stratum

n = Jumlah Sampel Seluruhnya

N = Jumlah Populasi Seluruhnya

Hasil perhitungan sampel dari masing-masing fakultas dengan menggunakan rumus diatas, dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 3.2
Sampel Tiap Fakultas

No	Fakultas	N	$n_i = \frac{N_i}{N} \cdot n$	Jumlah Sampel
1	FIP	3344	$= \frac{3344}{21874} \cdot 99$	15
2	FPIPS	3704	$= \frac{3704}{21874} \cdot 99$	17
3	FPBS	2829	$= \frac{2829}{21874} \cdot 99$	13
4	FPMIPA	2964	$= \frac{2964}{21874} \cdot 99$	13
5	FPTK	3037	$= \frac{3037}{21874} \cdot 99$	14
6	FPOK	2184	$= \frac{2184}{21874} \cdot 99$	10
7	FPEB	2549	$= \frac{2549}{21874} \cdot 99$	11
8	FPSD	1263	$= \frac{1263}{21874} \cdot 99$	6
TOTAL SUB POPULASI				99

Sumber: hasil perhitungan ms.excel 2010

E. Kisi kisi instrument

Kisi-kisi instrumen merupakan pedoman atau panduan dalam merumuskan pernyataan- pernyataan instrumen yang diturunkan dari variabel-variabel yang akan diamati. Kisi-kisi instrumen penelitian ini sangat dibutuhkan untuk mempermudah penyusunan instrumen penelitian, karena akan terlihat dimensi dan indikator dari masing-masing variabel yang dijabarkan dalam bentuk pertanyaan atau pernyataan sebagai instrument penelitian. Dalam penelitian ini, terdapat dua format kisi-kisi instrumen, yaitu

kisi-kisi instrumen variabel X dan kisi-kisi instrumen variabel Y, adapun kisi-kisi instrument dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 3.3
Kisi kisi instrument penelitian

Variabel	Indikator	Sub Indikator	No. Item
Kualitas Jasa Pendidikan (X)	Bukti fisik (tangibles),	1. Lokasi kampus	1,2,3,4,5,12
		2. Kelengkapan sarana prasarana perkuliahan	
		3. Gedung kuliah	
		4. Penampilan pegawai dan dosen	
	Keandalan (reliability)	1. Kemampuan memberikan jasa dengan segera dan memuaskan	7,8,13,15
	Daya tanggap (responsiveness)	1. Kemampuan Memberikan jasa dengan cepat dan tanggap	9,10,16,21
	Jaminan (assurance),	1. Kinerja pegawai dan dosen dalam memberikan jasa	6,11
		2. Kemampuan pegawai memberikan informasi yang dapat dipercaya dan akurat	14
		3. Jaminan lulusan	18
		4. Jaminan keamanan	19,20
Empati (empathy)	1. Mudah dan memahami kebutuhan pelanggan (mahasiswa)	17,22,23	
Kepuasan Mahasiswa (Y)	Kesesuaian harapan	1. Kesesuaian harapan Bukti fisik	6,7
		2. Kesesuaian harapan keandalan	3,9
		3. Kesesuaian harapan daya tanggap	5
		4. Kesesuaian harapan jaminan	1,2,4,8,10,12
		5. Kesesuaian harapan empati	11

F. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah semua alat yang digunakan untuk mengumpulkan, memeriksa, menyelidiki suatu masalah, atau mengumpulkan, mengolah, menganalisis dan menyajikan data-data secara sistematis serta objektif dengan tujuan memecahkan suatu persoalan atau menguji suatu hipotesis. Sugiyono (2006, hlm. 119) menyatakan bahwa, “instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial”.

Persyaratan penyusunan instrument adalah sebagai berikut:

1. Validitas mengacu kepada kecocokan alat ukur dengan sasaran ukuran yang hendak diukur
2. Reliabilitas mengacu pada adanya konsistensi dan keajegan akurasi hasil ukur.

Dalam suatu instrument penelitian terdapat variabel yang akan diteliti serta teknik pengukuran untuk setiap variabelnya seperti yang dijelaskan berikut ini:

1. Variabel penelitian

Kinder (dalam Sugiono, 2006, hlm. 32) menyatakan bahwa “variabel adalah suatu kualitas dimana peneliti mempelajari dan menarik kesimpulan darinya”. Selanjutnya menurut Arikunto (2006, hlm. 96) menyatakan “variabel penelitian merupakan objek penelitian atau apa yang menjadi titik perhatian suatu penelitian”. Dari pengertian di atas maka dapat disimpulkan bahwa variabel penelitian adalah atribut atau sifat dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulan.

Dalam penelitian ini terdiri dari dua variabel yaitu Variabel Bebas (variabel X) Kualitas Jasa Pendidikan dan Variabel terikat (variabel Y) Kepuasan Mahasiswa.

2. Teknik pengukuran variabel penelitian

- a. Skala pengukuran

Skala pengukuran merupakan alat ukur yang digunakan untuk mengkuantifikasi informasi yang diberikan oleh responden jika mereka diharuskan menjawab pertanyaan yang telah dirumuskan dalam suatu

kuesioner. Terdapat empat macam skala pengukuran diantaranya: (1). Skala nominal, (2). Skala ordinal, (3) Skala interval dan, (4) Skala rasio.

Dalam penelitian kali ini, peneliti menggunakan skala ordinal. Menurut Riduwan dan Akdon (2010, hlm. 12) “sekala ordinal merupakan skala yang didasarkan pada ranking diurutkan dari jenjang yang lebih tinggi sampai jenjang terendah atau sebaliknya.

b. Teknik penskalaan

Teknik penskalaan yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala *likert summated ratings* yaitu teknik mengukur sikap dimana subjek mengindikasikan tingkat kesetujuan atau ketidaksetujuan mereka terhadap masing masing pernyataan. Menurut Likert (dalam Sugiyono, 2013, hlm. 135) disebut *summated ratings* atau rating yang dijumlahkan, dari jumlah itu kemudian dapat dibedakan taraf atau intensitas sikap seseorang terhadap kepuasan tentang pekerjaannya dengan sikap individu lainnya secara lebih tepat.

Berikut disajikan teknik penskalaan dan kriteria penskoran yang digunakan dalam penelitian, yaitu:

Tabel 3.4
Teknik Pengukuran Variabel Penelitian
Kriteria Penskoran

Alternatif Jawaban	Skor
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Kurang Setuju (KS)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

(Sumber Riduwan dan Akdon (2010 hlm 16))

G. Proses Pengembangan Instrument

Dalam pelaksanaan penelitian berhasil atau tidaknya ditentukan oleh instrument penelitian atau angket. Sebelum menyebar angket penelitian, angket tersebut harus diujicoba terlebih dahulu untuk diuji kelayakannya anket penelitian dapat diujicoba kepada responden yang sama ataupun kepada responden yang lainnya yang memiliki karakteristik yang sama dengan

Nenden Anggi Rustami, 2016

PENGARUH KUALITAS JASA PENDIDIKAN TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA DI UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA

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

responden yang sebenarnya. Angket penelitian dapat dikatakan baik apabila angket tersebut valid dan reliable. Agar diperoleh distribusi nilai hasil pengukuran mendekati normal maka sebaiknya jumlah responden untuk ujicoba kuesioner paling sedikit 30 orang.

1. Pengujian validitas

Menurut Riduwan, Adun dan Enas (2011, hlm. 194), “validitas merupakan suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrument. Sebuah instrument dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang hendak diukur.

Perhitungan untuk menguji validitas instrumen ini dilakukan dengan cara mencari nilai korelasi antara skor item instrumen dengan menggunakan rumus *Pearson Product Moment*, yaitu:

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

Dimana: r_{hitung}	= Koefisien Korelasi
$\sum X$	= Jumlah skor item
$\sum X^2$	= Jumlah X kuadrat
$\sum Y$	= Jumlah skor total (seluruh item)
$\sum Y^2$	= Jumlah Y kuadrat
$\sum XY$	= Jumlah perkalian X dan Y
n	= Jumlah responden

Selanjutnya dihitung dengan Uji-t dengan rumus :

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

Keterangan : t_{hitung}	= nilai t_{hitung}
r	= Koefisien korelasi hasil r_{hitung}
n	= Jumlah responden

Distribusi (tabel t) untuk $\alpha = 0,05$ dan derajat kebebasan ($dk = n - 2$). Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ berarti valid sebaliknya jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ berarti tidak valid (Akdon dan Hadi, 2005, hlm.144).

Dalam proses uji validitas, peneliti melakukan pengujian terhadap setiap butir pernyataan dengan menyebarkan angket sebanyak 30 buah kepada 30 orang mahasiswa di Universitas Pendidikan Indonesia. Berdasarkan hasil uji coba terhadap variabel X, berikut hasil uji validitas terhadap variable kualitas jasa pendidikan :

Tabel 3.5

Uji validitas variabel X (Kualitas Jasa Pendidikan)

No. Item	r_{hitung}	t_{hitung}	t_{tabel}	Keterangan	Tindak Lanjut
1	0.556	3.540	2.048	Valid	Dipakai
2	0.764	6.262	2.048	Valid	Dipakai
3	0.569	3.665	2.048	Valid	Dipakai
4	0.523	3.247	2.048	Valid	Dipakai
5	0.488	2.958	2.048	Valid	Dipakai
6	0.498	3.041	2.048	Valid	Dipakai
7	0.473	2.841	2.048	Valid	Dipakai
8	0.470	2.821	2.048	Valid	Dipakai
9	0.485	2.938	2.048	Valid	Dipakai
10	0.507	3.113	2.048	Valid	Dipakai
11	0.472	2.836	2.048	Valid	Dipakai
12	0.566	3.635	2.048	Valid	Dipakai
13	0.584	3.807	2.048	Valid	Dipakai
14	0.589	3.856	2.048	Valid	Dipakai
15	0.579	3.758	2.048	Valid	Dipakai
16	0.480	2.893	2.048	Valid	Dipakai
17	0.496	3.021	2.048	Valid	Dipakai
18	0.586	3.826	2.048	Valid	Dipakai
19	0.479	2.885	2.048	Valid	Dipakai
20	0.524	3.256	2.048	Valid	Dipakai
21	0.630	4.292	2.048	Valid	Dipakai
22	0.590	3.863	2.048	Valid	Dipakai
23	0.539	3.389	2.048	Valid	Dipakai

Berdasarkan hasil ujicoba instrument penelitian untuk variabel X (Kualitas Jasa Pendidikan) diperoleh hasil bahwa 23 item pertanyaan dinyatakan valid semua, karena setiap item pernyataan memiliki t_{hitung}

lebih besar dari t_{tabel} , dengan taraf signifikansi $\alpha = 0,05$ dan derajat kebebasan $dk = 30 - 2 = 28$ diperoleh t_{tabel} sebesar 2.048. sehingga pernyataan tersebut dapat dijadikan sebagai alat ukur untuk variabel yang diteliti.

Selanjutnya menghitung validitas variabel Y, berikut hasil uji validitas terhadap variabel kepuasan mahasiswa:

Tabel 3.6
Uji validitas variabel Y (Kepuasan Mahasiswa)

No. Item	r_{hitung}	t_{hitung}	t_{tabel}	Keterangan	Tindak Lanjut
1	0.609	4.067	2.048	Valid	Dipakai
2	0.669	4.762	2.048	Valid	Dipakai
3	0.560	3.572	2.048	Valid	Dipakai
4	0.534	3.342	2.048	Valid	Dipakai
5	0.554	3.517	2.048	Valid	Dipakai
6	0.517	3.193	2.048	Valid	Dipakai
7	0.578	3.752	2.048	Valid	Dipakai
8	0.574	2.528	2.048	Valid	Dipakai
9	0.552	2.387	2.048	Valid	Dipakai
10	0.697	3.503	2.048	Valid	Dipakai
11	0.619	2.842	2.048	Valid	Dipakai
12	0.715	3.691	2.048	Valid	Dipakai

Berdasarkan hasil uji coba instrument penelitian untuk variabel Y (Kepuasan Mahasiswa) diperoleh kesimpulan bahwa 12 item pertanyaan dinyatakan valid semua, karena setiap item pernyataan memiliki t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} , dengan taraf signifikansi $\alpha = 0,05$ dan derajat kebebasan $dk = 30 - 2 = 28$ diperoleh t_{tabel} sebesar 2.048. sehingga pernyataan tersebut dapat dijadikan sebagai alat ukur untuk variabel yang diteliti.

2. Uji reliabilitas instrument

Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur dapat dipercaya atau diandalkan, reliabilitas tersebut menunjukkan kemantapan/konsistensi hasil pengukuran. Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur. Sebagaimana yang dikemukakan oleh sugiyono (2012, hlm. 173), bahwa “instrument yang reliable adalah

Nenden Anggi Rustami, 2016

PENGARUH KUALITAS JASA PENDIDIKAN TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA DI UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA

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

instrument yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama”.

Reliabilitas ditentukan atas dasar proporsi varian total yang merupakan varian total sebenarnya. Makin besar proporsi tersebut berarti makin tinggi reliabilitasnya. Untuk menguji reliabilitas instrument penelitian menggunakan program *SPSS 21.0 for windows* dengan metode *alpha cronbach's*.

Dari hasil penyebaran uji coba kuesioner yang kemudian diolah menggunakan *SPSS 21.0 for windows* diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 3.7
Uji reliabilitas variabel X (Kualitas Jasa Pendidikan)
dan Y (Kepuasan Mahasiswa)

Variabel	Distribusi Data		Keterangan
	r _{ii}	r _{tabel}	
X	0.883	0.367	Reliabel
Y	0.834	0.367	Reliabel

Sumber: hasil perhitungan *SPSS 21.0 for windows*

Berdasarkan hasil uji coba reliabilitas pada tabel 3.7, variabel X dan Y dikatakan reliable karena memiliki nilai $r_{ii} > r_{tabel}$. Sehingga instrument pada penelitian ini dapat dilanjutkan untuk pengambilan data penelitian. Adapun langkah langkah pengujian reliabilitas dengan menggunakan *SPSS 21.0 for windows* adalah sebagai berikut:

- a Aktifkan program SPSS , kemudian masukan data variabel yang akan diuji
- b klik menu analyze, pilih scale kemudian pilih reliability analysis
- c Kemudin klik OK

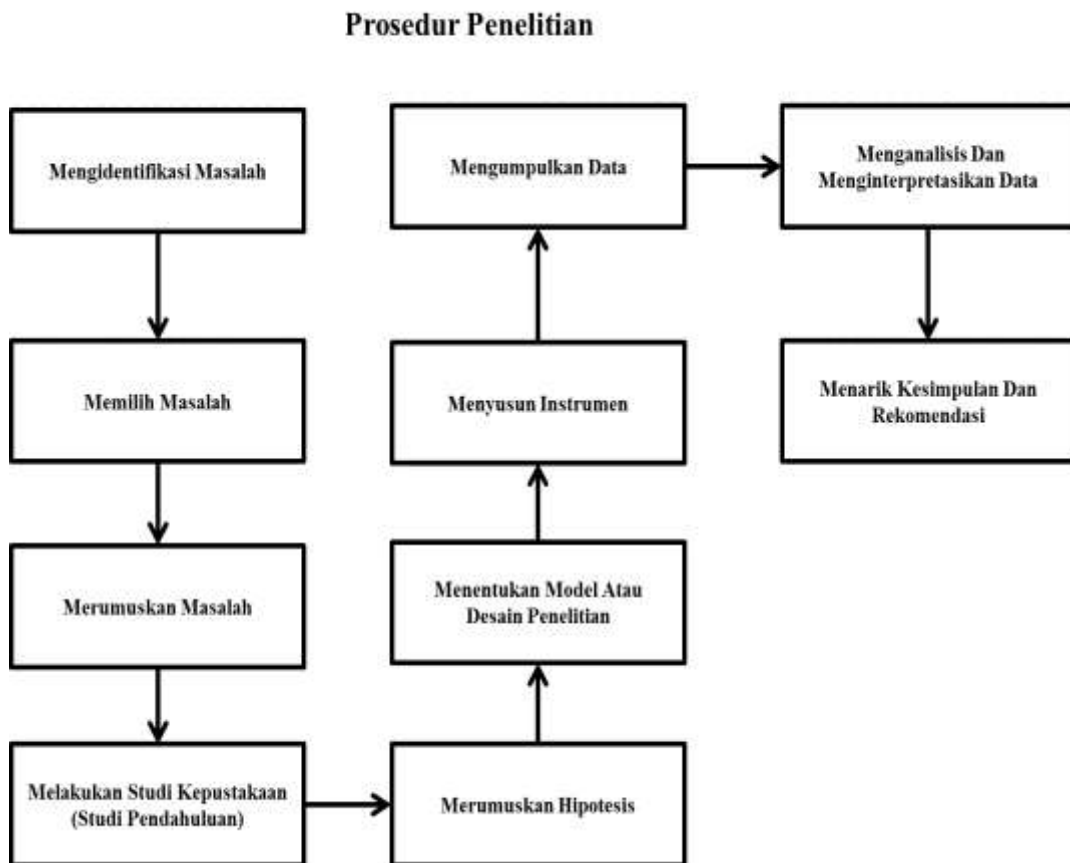
Dasar pengambilan keputusan:

Koefisien reliabilitas dianggap signifikan jika $r_{ii} > r_{tabel}$. Maka dalam penelitian ini r_{tabel} yang digunakan adalah $dk = (n-1) = 30-1 = 29 = 0,367$ dengan tingkat kepercayaan 95 %. Kriteria kelayakan sebagai berikut:

- a. $r_{ii} > r_{tabel}$ berarti reliable
- b. $r_{ii} < r_{tabel}$ berarti tidak reliable.

H. Prosedur Penelitian

Prosedur penelitian adalah serangkaian kegiatan yang dilaksanakan oleh peneliti secara teratur dan sistematis untuk mencapai tujuan-tujuan penelitian. Berikut adalah prosedur penelitian yang ditempuh oleh peneliti yaitu:



Gambar 3.1

Prosedur penelitian

Tahapan Prosedur Penelitian:

1. Mendefinisi, memilih dan Merumuskan Masalah

Langkah pertama yang dilakukan peneliti adalah dengan mengidentifikasi masalah. mengidentifikasi masalah harus jelas, sesuai dengan kondisi di lapangan baik dari segi keluasannya maupun dari segi kedalamannya.

2. Melakukan Studi Kepustakaan (Studi Pendahuluan)

Pada tahap ini Mengacu pada teori-teori yang berlaku dan dapat dicari atau ditemukan pada buku-buku ataupun penelitian orang lain.

3. Merumuskan Hipotesis

Hipotesis merupakan dugaan sementara tentang fenomena yang akan diselidiki. Berguna untuk membantu peneliti menuntun jalan pikirannya agar mencapai hasil penelitiannya. Yang dihipotesiskan adalah pernyataan yang ada pada rumusan masalah.

4. Menentukan Model atau Desain Penelitian

Dalam tahap ini yang dilakukan adalah menentukan model penelitian apa yang digunakan untuk melakukan penelitian.

5. Menyusun instrumen

Tahap selanjutnya menyusun instrument yang dimulai dari pembuatan kisi-kisi instrument hingga menjadi pernyataan yang digunakan sebagai angket yang akan disebar kepada responden.

6. Mengumpulkan Data

Setelah angket tersebar tahap selanjutnya adalah mengumpulkan data yang sudah didapat dari setiap responden. Data harus dicari dengan teknik yang sesuai dan telah ditetapkan sejak awal.

7. Mengolah dan Menyajikan Informasi

Setelah data dikumpulkan selanjutnya diolah sehingga informasi yang tersaji lebih mudah diinterpretasikan dan dianalisis lebih lanjut, misalnya dalam bentuk tabel, grafik dan nilai statistik.

8. Menganalisis dan Menginterpretasikan

Selanjutnya hasil olahan tersebut dianalisis lebih lanjut dengan menggunakan alat-alat analisis yang sesuai agar dapat dihasilkan kajian yang cukup tajam, mendalam dan luas.

9. Membuat Kesimpulan dan rekomendasi

Pada tahap ini peneliti membuat kesimpulan yang sesuai dengan hipotesis yang diajukan. Rekomendasi disajikan pula karena penelitian mempunyai keterbatasan-keterbatasan atau asumsi-asumsi.

I. Teknik pengumpulan data

Metode pengumpulan data merupakan teknik atau cara yang dilakukan untuk mengumpulkan data. Metode menunjuk suatu cara sehingga dapat diperlihatkan penggunaannya melalui angket, wawancara, pengamatan, tes, dokumentasi dan sebagainya.

Teknik pengumpulan data merupakan suatu hal yang paling utama dalam sebuah penelitian, hal ini karena tujuan utama dari sebuah penelitian adalah untuk memperoleh data. Pada penelitian kuantitatif jumlah atau hasilnya dapat dilihat dengan angka-angka. Sebelum menemukan hasil penelitian ataupun mengelola data, tahapan penting dalam Penelitian kuantitatif adalah menentukan teknik pengumpulan data. Menurut Sugiyono (2013, hlm.194) “teknik pengumpulan data mengemukakan tiga teknik yaitu wawancara, angket (kuisoner), dan observasi”.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik angket untuk pengumpulan data. Kuesioner (angket) merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Ada pula prinsip penulisan angket : (1) Isi dan tujuan pertanyaan (2) Bahasa yang digunakan, (3) Tipe dan bentuk pertanyaan, (4) Pertanyaan tidak mendua, (5) Tidak menanyakan yang sudah lupa (6) Pertanyaan tidak menggiring (7) Panjang pertanyaan (8) Urutan pertanyaan (9) Prinsip pengukuran (10) Penampilan fisik angket.

Dalam penelitian ini, Peneliti menyebarkan kuesioner (angket) kepada responden melalui internet dan langsung tatap muka dengan bantuan google form dan print out kuesioner (angket).

J. Analisis Data

Menurut Nasution (2009, hlm. 30) Analisis Data adalah proses penyusunan data agar dapat ditafsirkan. Sugiyono (2014, hlm. 243) menjelaskan bahwa :

kegiatan dalam analisis data adalah mengelompokan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan.

Berikut adalah langkah-langkah yang digunakan dalam melakukan analisis data, yaitu:

1. Seleksi data

Seleksi data merupakan kegiatan untuk dapat memeriksa kelengkapan angket yang sudah disebarkan dan terkumpul. Seleksi data ini bertujuan untuk mendapatkan data yang valid dan layak sehingga siap untuk diolah. berikut adalah tabel hasil seleksi data pada penyebaran angket uji validitas variabel X dan Y yaitu sebagai berikut:

Tabel 3.8

Jumlah uji coba kuesioner tersebar dan terkumpul

Jumlah Sampel	Jumlah Kuesioner		
	Tersebar	Terkumpul	Dapat Diolah
30	30	30	30

Tabel 3.8 menjelaskan bahwa Pada penelitian ini uji coba kuesioner yang disebar kepada responden sebanyak 30. hasil penyeleksian kuesioner yang disebar kepada 30 responden sebagai uji coba tersebut terkumpul dan dapat diolah sebanyak 30 kuesioner.

2. Klasifikasi data

Kegiatan kalsifikasi data dilakukan untuk memberi kemudahan kepada peneliti dalam proses mengolah data. Setelah uji coba kuesioner dan penyeleksian data selanjutnya melakukan proses pengkalsifikasia data berdasarka variabel X dan Y sesuai dengan jumlah sampel penelitian. Setelah dilakukan proses pemberian skor terhadap setiap alternatif jawaban sesuai dengan kriteria yang telah ditentukan sebelumnya, yaitu dengan menggunakan skala *liker*. Skor yang diperoleh tersebut merupakan skor mentah dari setiap variabel yang digunakan nantinya digunakan dalam proses pengolahan data.

3. Teknik pengolahan data

- a Perhitunga kecenderungan umum skor responden berdasarkan perhitungan rata-rata (*Weight Means Score*)

Weight Means Score (WMS) dilakukan untuk memperoleh gambaran kecenderungan rata-rata untuk setiap masing-masing variabel, yaitu variabel X (Kualitas Jasa Pendidikan) dan variabel Y (Kepuasan Mahasiswa). Menurut Sugiyono (2012 hlm 204) perhitungan rumus dari *Weight Means Score* (WMS) adalah sebagai berikut:

$$\bar{X} = \frac{X}{n}$$

Keterangan:

\bar{X} = Rata - rata skor responden

X = Jumlah Skor dari jawaban responden

n = Jumlah Responden

Tahapan - tahapan dalam pengolahan data dengan menggunakan rumus WMS ini adalah sebagai berikut:

- Memberi bobot nilai untuk setiap alternatif jawaban dengan menggunakan skala Likert.
- Menghitung frekuensi dari setiap alternatif pilihan jawaban yang dipilih.
- Menjumlahkan jawaban responden untuk setiap item dan langsung dikaitkan dengan bobot alternatif jawaban itu sendiri.
- Menghitung nilai rata - rata untuk setiap item pada masing - masing kolom.
- Menentukan kriteria untuk setiap item dengan menggunakan

Berikut disajikan tabel konsultasi hasil perhitungan WMS dengan menggunakan MS. Excel 2010 yaitu sebagai berikut :

Tabel 3.9

Daftar Konsultasi WMS

Rentang Nilai	Kriteria	Penafsiran	
		Variabel X	Variabel Y
4,01-5,00	Sangat Tinggi	Sangat Setuju (SS)	Sangat Setuju (SS)
3,01-4,00	Tinggi	Setuju (S)	Setuju (S)
2,01-3,00	Cukup Tinggi	Kurang Setuju (KS)	Kurang Setuju (KS)

Nenden Anggi Rustami, 2016

PENGARUH KUALITAS JASA PENDIDIKAN TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA DI UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA

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

1,01-2,00	Rendah	Tidak Setuju (TS)	Tidak Setuju (TS)
0,01-1,00	Sangat Redah	Sangat Tidak Setuju (STS)	Sangat Tidak Setuju (STS)

- b. Menghitung skor mentah menjadi skor baku untuk setiap variabel

Sebelum melanjutkan ke tahap selanjutnya maka skor mentah dari kuisioner yang berbentuk ordinal harus dirubah ke interval. Dengan kata lain mengubah skor mentah menjadi skor baku yang siap dihitung. Untuk mengubah skor mentah menjadi skor baku digunakan rumus sebagai berikut:

$$Ti = 50 + 10 \left[\frac{X_i - \bar{X}}{SD} \right]$$

Keterangan

Ti = Skor baku yang dicari

Xi = Data skor dari masing - masing responden

\bar{X} = Skor rata - rata

SD = Standar defiasi

Selanjutnya untuk mengubah skor mentah menjadi skor baku perlu diketahui hal hal sebagai berikut:

- 1) Menentukan rentang R, dengan rumus Riduwan (2008, hlm. 157)

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

- 2) Menentukan banyak kelas (BK) Interval dengan rumus Riduwan (2008, hlm. 157)

$$BK = 1 + 3,3 \text{ Log } n$$

- 3) Menentukan panjang kelas interval dengan rumus Riduwan (2008, hlm.157)

$$i = R / BK$$

- 4) Membuat tabel distribusi frekuensi

- 5) Menentukan rata-rata (\bar{X}) dengan rumus Riduwan (2008, hlm. 188)

$$\bar{X} = \frac{\sum fxi}{n}$$

- 6) Menentukan standar deviasi (s), dengan rumus Riduwan (2008, hlm. 188)

$$s = \sqrt{\frac{n \cdot \sum fxi^2 - (\sum fxi)^2}{n \cdot (n - 1)}}$$

- 7) Mengubah skor mentah menjadi skor baku, berdasarkan rumus yang telah dikemukakan diatas.

c. Uji normalitas distribusi data

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel terikat dan variabel bebas keduanya apakah mempunyai distribusi normal atau tidak. Apabila penyebaran data normal maka akan digunakan *statistic parametric*, namun apabila penyebaran data tidak normal maka akan digunakan *statistic non parametric*. Data yang baik dan layak digunakan dalam penelitian adalah data yang memiliki distribusi normal. Data berdistribusi normal artinya data mempunyai sebaran merata sehingga benar-benar mewakili populasi. Pengujian data menggunakan program *SPSS 21.0 for windows* dengan metode *kolmogrof-smirnov*.

Adapun langkah-langkah uji normalitas data menggunakan SPSS 21 adalah sebagai berikut:

- 1) Aktifkan program *SPSS 21.0 for Windows* dan pilih *Type in Data*
- 2) Masukkan data mentah X dan Y pada kolom di *Data View*
- 3) Klik *Variabel View* dan ubah nama pada kolom *Name* menjadi Variable X dan baris kedua dengan Variabel Y, pada kolom *Decimals* ubah menjadi 0, kolom *Label* diisi dengan nama masing-masing variabel dan pada kolom *Measure* pilih Nominal, abaikan kolom lainnya.

- 4) Dari menu utama SPSS, pilih menu *Analyze*, lalu pilih *Non-parametric test*, kemudian pilih sub menu *1-sample K-S*.
- 5) Pada layar *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test*, isi variabel X pada kotak *Test Variable List*.
- 6) Untuk *Test Distribution* klik pada bagian Normal.
- 7) Kemudian klik OK. (Lakukan langkah yang sama untuk menghitung uji normalitas variabel Y).
- 8) Maka akan menghasilkan output berupa tabel.

Pada perhitungan uji normalitas ini digunakan probabilitas *Asymp.Sig. (2-tailed)*. Adapun hipotesis dan dasar pengambilan keputusan yang digunakan sebagai berikut:

Hipotesis :

- 1) H_0 : Tidak terdapat perbedaan antara distribusi data dengan distribusi normal (berdistribusi normal)
- 2) H_a : Terdapat perbedaan antara distribusi data dengan distribusi normal (berdistribusi tidak normal)

Dasar pengambilan keputusan :

- 1) Nilai *Asymp Sig 2-tailed* $> 0,05$; maka H_0 diterima berarti tidak terdapat perbedaan antara distribusi data dengan distribusi normal.
- 2) Nilai *Asymp Sig 2-tailed* $< 0,05$; maka H_a diterima berarti terdapat perbedaan antara distribusi data dengan distribusi normal.

4. Pengujian hipotesis penelitian

Menurut Nasution (2009, hlm. 39), “Hipotesis adalah pernyataan tentative yang merupakan dugaan atau terkaan tentang apa saja yang kita amati dalam usaha untuk memahaminya”.Selanjutnya menurut Nazir (2003, hlm. 151) “Hipotesis adalah keterangan sementara dari fenomena-fenomena yang kompleks”. Maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis adalah jawaban atau dugaan sementara yang harus diuji lagi kebenarannya.

Uji hipotesis dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara Kualitas Jasa Pendidikan

terhadap Kepuasan Mahasiswa. Berikut adalah rumusan hipotesis dalam penelitian ini:

Ho : tidak terdapat pengaruh yang positif signifikan antara Kualitas Jasa Pendidikan terhadap Kepuasan Mahasiswa

Ha : terdapat pengaruh yang positif signifikan antara Kualitas Jasa Pendidikan terhadap Kepuasan Mahasiswa

Adapun hal-hal yang dianalisis berdasarkan hubungan antara variabel tersebut adalah sebagai berikut:

a. Analisis korelasi

Analisis korelasi adalah metode statistika yang digunakan untuk menentukan kuatnya atau derajat hubungan linier antara dua variabel atau lebih. Semakin nyata hubungan linier (garis lurus), maka semakin kuat atau tinggi derajat hubungan garis lurus antara kedua variabel atau lebih. Ukuran untuk derajat hubungan garis lurus ini dinamakan koefisien korelasi.

Adapun teknik statistik yang digunakan adalah teknik statistik parametrik yang pengujian hipotesisnya menggunakan rumus korelasi *pearson product moment* Riduwan dan Sunarto (2011 hlm 80) yaitu sebagai berikut:

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

keterangan :	r_{xy}	= Koefisien Korelasi
	$\sum X$	= Jumlah skor item
	$\sum X^2$	= Jumlah X kuadrat
	$\sum Y$	= Jumlah skor total (seluruh item)
	$\sum Y^2$	= Jumlah Y kuadrat
	$\sum XY$	= Jumlah perkalian X dan Y
	n	= Jumlah responden

Dalam praktek pengelolaannya peneliti menggunakan bantuan *SPSS 21.0 For windows*. Dengan analisis korelasi didapat derajat bebas (independen) dan variabel terikat (dependen).

Adapun langkah-langkahnya adalah sebagai berikut:

- 1). Aktifkan Program *SPSS 21.0 for windows*
- 2). Pada variabel *view*, kolom name baris pertama diisi variabel X dan kolom kedua Diisi variabel Y
- 3). Pada Kolom *type (numeric)* decimal menjadi 0
- 4). Dan pada kolom label tuliskan variabel X (Kualitas Jasa Pendidikan) dan variabel Y (Kepuasan Mahasiswa) abaikan yang lainnya.
- 5). Lihat pada data view, masukan data variabel X dan Y kedalam data masing-masing kolom X dan Y.
- 6). Setelah selesai memasukan data klik menu *analyze*, kemudian pilih *coreelate dan bivariate*.
- 7). Pindahkan variabel X dan Y ke kolom Variabel
- 8). Tandai pilihan pada kotak *pearson (mean and standar deviation)*.
Klik continue
- 9). Klik OK.

Setelah hasil analisis korelasi muncul kemudian, langkah selanjutnya adalah mengkonsultasikan hasil analisis korelasi dengan tabel interpretasi koefisien korelasi seperti tabel berikut:

Tabel 3.10
Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00-0,199	Sangat Rendah
0,20-0,399	Rendah
0,40-0,599	Sedang
0,60-0,799	Tinggi
0,80-1,000	Sangat Tinggi

Sumber : Sugiyono (2012 hlm 257)

b. Uji Signifikan

Uji Signifikan dilakukan untuk mengetahui apakah nilai korelasi yang dihasilkan tersebut berlaku dan dapat diterapkan pada keseluruhan populasi menggunakan rumus yang dikemukakan oleh Akdon dan Hadi (2005, hlm.144) adalah sebagai berikut :

Keterangan : t_{hitung} = nilai t_{hitung}

Nenden Anggi Rustami, 2016
 PENGARUH KUALITAS JASA PENDIDIKAN TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA DI UNIVERSITAS
 PENDIDIKAN INDONESIA
 Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

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

Distribusi (tabel t) untuk $\alpha = 0,05$ dan derajat kebebasan ($dk = n-2$). Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, dapat dikatakan bahwa koefisien korelasi antara variabel X dan variabel Y adalah signifikan. Tetapi jika $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak, maka koefisien korelasi antara variabel X dan variabel Y tidak signifikan.

Pada penelitian ini penulis melakukan uji signifikan menggunakan *SPSS versi 21.0 for windows*, hasil uji t berada pada tabel *Coefficient*.

c. Analisis Koefisien Determinisasi

Derajat determinasi digunakan untuk presentasi kontribusi variabel X terhadap variabel Y. Adapun untuk mencari derajat hubungan berdasarkan koefisien determinasi menggunakan rumus sebagai berikut :

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

Keterangan

KD = Koefisien determinasi yang dicari

r^2 = Koefisien Korelasi

Dalam menguji determinasi peneliti menggunakan program *SPSS 21.0 for windows*, adapun langkah-langkahnya adalah sebagai berikut:

- 1). Aktifkan program *SPSS 21.0 for windows*
- 2). Lihat pada data *view*, masukan data variabel X dan Y kedalam data masing-masing kolom X dan Y.
- 3). Klik *analyze*, kemudian pilih regression lalu pilih linear.
- 4). Pindahkan variabel Kualitas Jasa Pendidikan (X) ke kotak independen dan variabel Kepuasan Mahasiswa (Y) kekotak dependen.

- 5). Klik *statistic* lalu pilih *estimates, model fit dan descriptive* lalu klik *continue*.
- 6). Klik *plots*, lalu masukan *DEPENDENT* Ke kotak Y dan *ADJPRED* ke kotak X . Pilih histogram dan normal probability. Klik *continue*.
- 7). Klik *save*, pada *predicted value* lalu pilih *unstandardized*, kemudian klik *continue*.
- 8). Klik *option* (pastikan bahwa taksiran probability dalam kondisi default sebesar 0,05), lalu klik *continue*
- 9). Klik OK

Langkah selanjutnya melihat *output* pada model *summary* dan hasilnya pada kolom *R square*.

d. Analisis regresi

Analisis regresi adalah salah satu analisis yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh suatu variabel terhadap variabel lain. Riduwan dan Sunarto (2011, hlm. 96), mengatakan bahwa “kegunaan regresi dalam penelitian salah satunya untuk meramalkan atau memprediksi variabel terikat (Y) apabila variabel bebas (X) diketahui”. Jika dalam persamaan regresi hanya terdapat satu variabel bebas dan satu variabel terkait, maka disebut sebagai persamaan regresi sederhana. Sedangkan jika variabel bebasnya lebih dari satu, maka disebut sebagai persamaan regresi berganda.

Sugiono (2010, hlm. 261), mengemukakan bahwa “regresi sederhana didasarkan pada hubungan fungsional ataupun kausal satu variabel independen dan satu variabel dependen”. Analisis regresi sederhana digunakan untuk mengetahui pengaruh dari variabel bebas terhadap variabel terkait atau dengan kata lain untuk mengetahui seberapa jauh perubahan variabel bebas dalam mempengaruhi variabel terkait.

Analisis regresi dalam penelitian ini dimaksudkan untuk mengungkapkan pengaruh antara variabel X (Kualitas Jasa Pendidikan) dan variabel Y (Kepuasan Mahasiswa). Penelitian ini dilakukan terhadap suatu variabel terikat, maka analisis regresi yang

digunakan adalah regresi linear sederhana. Rumus regresi linear sederhana, Sugiyono (2010, hlm. 261) sebagai berikut:

$$\hat{Y} = a + bx$$

Keterangan

\hat{Y} = nilai yang di prediksi

a = nilai konstan harga Y jika X = 0

b = koefisien regresi

X = Nilai variabel independen

Untuk mencari harga a dan b dapat dicari dengan rumus yang dikemukakan Sugiyono (2008 hlm 262), sebagai berikut:

$$a = \frac{(\sum Y_i)(\sum X_i^2) - (\sum X_i)(\sum X_i Y_i)}{n \sum X_i^2 - (\sum X_i)^2}$$

$$b = \frac{n \sum X_i Y_i - (\sum X_i)(\sum Y_i)}{n \sum X_i^2 - (\sum X_i)^2}$$

Dalam perhitungannya, peneliti menggunakan bantuan program *SPSS 21.0 for windows*, adapun langkah langkahnya sebagai berikut:

- 1). Aktifkan program *SPSS 21.0 for windows*
- 2). Lihat pada data *view*, masukan data variabel X dan Y kedalam data masing-masing kolom X dan Y.
- 3). Klik *analyze*, kemudian pilih regression lalu pilih linear
- 4). Pindahkan variabel Kualitas Jasa Pendidikan (X) ke kotak independen dan variabel Kepuasan Mahasiswa (Y) kekotak dependen.
- 5). Klik *statistic* lalu pilih *estimates, model fit dan descriptive* lalu klik *continue*.
- 6). Klik *plots*, lalu masukan *DEPENDENT* Ke kotak Y axis dan *ADJPRED* ke kotak X axis. Pilih *histogram dan normal probability*. Klik *continue*.
- 7). Klik *save*, pada *predicted value* lalu pilih *unstandardized*, kemudian klik *continue*.

8). Klik *option* (pastikan bahwa taksiran *probability* dalam kondisi *default* sebesar 0,05), lalu klik *continue*

9). Klik OK

Lihat hasil pada model coefficients dan hasilnya pada kolom *unstandardized coefficients* pada kolom B.