

## **BAB III**

### **METODE DAN DESAIN PENELITIAN**

#### **3.1. Objek Penelitian**

Objek penelitian ini terdiri dari dua variabel, yaitu variabel fokus pada pelanggan (X) dan variabel kepuasan siswa (Y). Penelitian dilakukan di SMK Negeri 11 Bandung di jalan Budi, jl. Raya Cilember, Sukaraja, kec. Cicendo, kota Bandung.

#### **3.2. Desain Penelitian**

##### **3.2.1. Metode Penelitian**

Pada penelitian ini, metode yang digunakan adalah metode deskriptif dan verifikatif. Seperti yang dijelaskan oleh Sugiyono (2009, hlm. 206) bahwa penelitian deskriptif adalah, “penelitian yang digunakan untuk menganalisa data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa membuat kesimpulan yang berlaku umum atau generalisasi”.

Penelitian deskriptif bertujuan untuk memperoleh gambaran tentang fokus pada pelanggan dan tingkat Kepuasan siswa di SMK Negeri 11 Bandung.

Sementara penelitian verifikatif menurut Abdurahman dkk. (2011, hlm.16) adalah “Penelitian yang diarahkan untuk menguji kebenaran sesuatu dalam bidang yang telah ada”. penelitian ini bertujuan untuk menguji bagaimana gambaran pengaruh fokus pada pelanggan terhadap kepuasan siswa di SMK Negeri 11 Bandung.

Selanjutnya, penelitian ini menggunakan Metode *Survey*. Menurut Abdurahman dkk. (2011) metode penelitian *survey* adalah:

Penelitian yang dilakukan terhadap sejumlah individu atau unit analisis, sehingga ditemukan fakta atau keterangan secara faktual mengenai gejala suatu kelompok atau perilaku individu, dan hasilnya dapat digunakan sebagai bahan pembuatan rencana atau pengambilan keputusan. Penelitian *survey* ini merupakan studi yang bersifat kuantitatif dan umumnya *survey* menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpul datanya.(hlm. 17)

Penelitian dilakukan dengan cara penyebaran angket mengenai variabel X (fokus pada pelanggan) dan variabel Y (Kepuasan siswa) di SMK Negeri 11 Bandung.

Berdasarkan uraian tersebut, penulis melakukan pengamatan dilapangan untuk mendapatkan data penelitian yang sesuai dengan tujuan penelitian yaitu mengetahui pengaruh fokus pada pelanggan terhadap kepuasan siswa di SMK Negeri 11 Bandung.

### **3.2.2. Variabel dan Operasional Variabel Penelitian**

#### **3.2.2.1. Fokus pada Pelanggan (X)**

Fokus pada pelanggan adalah strategi fokus terhadap pelanggan yang menjadi salah satu faktor mikro dalam suatu perusahaan yang memengaruhi perubahan dan pengembangan kinerja suatu organisasi dan juga sebagai salah satu faktor yang secara signifikan memengaruhi kinerja karyawan dan kinerja bisnis. . fokus pada pelanggan disini dikhususkan fokus pada pelanggan eksternal utama sekolah yaitu siswa.

Dalam penelitian ini kepuasan pelanggan diteliti berdasarkan tindakan yang dilakukan oleh organisasi atau implementasi fokus pada pelanggan yang dijadikan indikator sebagai berikut:

- 1) Mengenali pelanggan langsung dan tidak langsung sebagai orang-orang yang menerima value dari organisasi.
- 2) Memahami kebutuhan dan harapan sekarang dan masa depan pelanggan
- 3) Hubungan tujuan organisasi dengan kebutuhan dan harapan pelanggan
- 4) Komunikasikan kebutuhan dan harapan pelanggan ke seluruh organisasi
- 5) Rencana, desain, pengembangan, produksi, penyampaian barang dan jasa dan dukungan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan.
- 6) Mengukur dan memantau kepuasan pelanggan dan mengambil tindakan yang tepat
- 7) Menentukan dan mengambil tindakan pada kebutuhan dan harapan pihak yang berkepentingan yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan.
- 8) Secara aktif mengelola hubungan dengan pelanggan untuk mencapai kesuksesan yang berkelanjutan.

Tabel 4 Perasional variabel fokus pada pelanggan

Variabel	Indikator	Tingkat Pengukuran	Skala	No. Item
Fokus pada Pelanggan ( <i>customer focus</i> )  Adalah upaya untuk memahami kebutuhan pelanggan, menjalin hubungan yang erat dan mencari masukan dari pelanggan secara teratur. Morrow (dalam Cai, 2009, hlm. 370)  Manajemen puncak suatu lembaga pendidikan harus mengidentifikasi dan mendokumentasikan kebutuhan dan harapan peserta didik, yang didefinisikan sebagai persyaratan kurikulum yang mencakup hasil belajar dan	1. Mengenali pelanggan langsung dan tidak langsung sebagai orang-orang yang menerima value dari organisasi	1. Tindakan manajemen menunjukkan bahwa siswa itu penting bagi sekolah	Ordinal	1
		2. Sekolah memahami bahwa Siswa merupakan pelanggan/klien yang menerima jasa sekolah	Ordinal	2
	2. Memahami kebutuhan dan harapan sekarang dan masa depan pelanggan	1. Pegawai (pendidik dan tenaga kependidikan memahami kebutuhan dan harapan siswa.	Ordinal	3
		2. sekolah tidak pernah menjanjikan sesuatu lebih dari yang dapat diberikan.	Ordinal	4,5
	3. tujuan organisasi dengan kebutuhan dan harapan pelanggan saling berhubungan	1. visi, misi dan komitmen sekolah sesuai dengan kebutuhan dan harapan siswa	Ordinal	7-9
4. Mengkomunikasikan kebutuhan dan harapan pelanggan di seluruh organisasi	1. Pendidik dan tenaga kependidikan memahami bagaimana siswa menentukan kualitas sehingga	Ordinal	10	

indikator kinerja tertentu. (IWA2,2007,hl m.4)		ketentuan tersebut dijadikan sebagai salah satu acuan untuk menentukan tujuan dari organisasi/sekolah		
		2.Kebutuhan siswa merupakan prioritas utama dibanding kebutuhan internal organisasi	Ordinal	11
		3.Pegawai (pendidik dan tenaga kependidikan memahami kebutuhan dan harapan siswa	Ordinal	12
	5. Rencana,desain , pengembangan, produksi, penyampaian barang dan jasa dan dukungan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan	1.Sekolah mengidentifikasi dan menghilangkan proses, prosedur yang tidak menciptakan nilai bagi siswa	Ordinal	13
		2.siswa berperan sebagai penasihat/pemberi masukan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan	Ordinal	14
	6. Mengukur dan memantau kepuasan pelanggan dan	1.Mengadakan survey(pengukuran) mengenai	Ordinal	15

	mengambil tindakan yang tepat	kepuasan siswa		
		2.Siswa dengan mudah menyampaikan saran dan keluhan kepada sekolah, misalnya melalui telepon, surat, dan/atau penyampaian secara langsung	Ordinal	16
		3.Sekolah selalu mengupayakan adanya umpan balik dari siswa	Ordinal	17
	7. Menentukan dan mengambil tindakan pada kebutuhan dan harapan pihak yang berkepentingan yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan	1.Komunikasi dua arah antara pihak yang berkepentingan (pelanggan eksternal kedua dan ketiga) dan sekolah terkait kebutuhan siswa	Ordinal	18
	8. Secara aktif mengelola hubungan dengan pelanggan untuk mencapai kesuksesan yang berkelanjutan	1.masukan dan umpan balik dari pelanggan dimasukkan ke dalam pengembangan layanan	Ordinal	19

### 3.2.2.2. kepuasan Siswa (Y)

Kepuasan pelanggan (dalam hal ini adalah siswa) adalah suatu keadaan terpenuhinya keinginan, harapan dan kebutuhan pelanggan. kepuasan pelanggan

disini dikhususkan pada kepuasan siswa terhadap pelayanan yang diberikan sekolah di SMK 11 Bandung.

Kepuasan siswa merupakan sikap terpenuhinya harapan dan kebutuhan siswa terhadap sekolah. (Popi Sopiadin ,2010, hlm: 38)

Untuk mengukur kepuasan siswa menggunakan teori kepuasan dari Kotler (2009, hlm. 410) Kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang sebagai hasil perbandingan antara prestasi atau produk yang dirasakan dan diharapkannya.

Operasional variable kepuasan siswa secara lebih rinci dapat dilihat pada tabel 5.

*Tabel 5 Operasional variabel kepuasan siswa*

variabel	Indikator	Tingkat Pengukuran	Skala	No. Item
Kepuasan siswa merupakan sikap terpenuhinya harapan dan kebutuhan siswa terhadap sekolah. (Popi Sopiadin ,2010, hlm: 38)	Kesesuaian antara harapan terhadap kenyataan yang diterima	1. Tindakan manajemen menunjukkan bahwa siswa itu penting bagi sekolah sesuai harapan siswa	Ordinal	1,2
		2. Sekolah memahami bahwa Siswa merupakan pelanggan/klien yang menerima jasa sekolah sesuai harapan siswa	Ordinal	3
		3. Pegawai (pendidik dan tenaga kependidikan memahami kebutuhan siswa sesuai harapan siswa	Ordinal	4

		4. sekolah tidak pernah menjanjikan sesuatu lebih dari yang dapat diberikan sesuai harapan siswa	Ordinal	5,6
		5. visi, misi dan komitmen sekolah sesuai dengan kebutuhan dan harapan siswa	Ordinal	7-9
		6. Pendidik dan tenaga kependidikan memahami bagaimana siswa menentukan kualitas sehingga ketentuan tersebut dijadikan sebagai salah satu acuan untuk menentukan tujuan dari organisasi/sekolah	Ordinal	10
		7. Kebutuhan siswa merupakan prioritas utama dibanding kebutuhan internal organisasi sesuai harapan siswa	Ordinal	11
		8. Pegawai (pendidik dan tenaga kependidikan memahami kebutuhan dan harapan siswa	Ordinal	12
		9. Sekolah mengidentifikasi dan menghilangkan proses,	Ordinal	13

		prosedur yang tidak menciptakan nilai bagi siswa sesuai harapan siswa		
		10. siswa berperan sebagai penasihat/pemberi masukan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan sesuai dengan harapan siswa	Ordinal	14
		11. Mengadakan survey(pengukuran) mengenai kepuasan siswa sesuai harapan siswa	Ordinal	15
		12. Siswa dengan mudah menyampaikan saran dan keluhan kepada sekolah, misalnya melalui telepon, surat, dan/atau penyampaian secara langsung sesuai dengan harapan siswa	Ordinal	16
		13. Sekolah selalu mengupayakan adanya umpan balik dari siswa sesuai harapan siswa	Ordinal	17
		14. Komunikasi dua arah antara pihak yang berkepentingan	Ordinal	18

		(pelanggan eksternal kedua dan ketiga) dan sekolah terkait kebutuhan siswa sesuai harapan siswa		
		15. masukan dan umpan balik dari pelanggan dimasukkan ke dalam pengembangan layanan sesuai harapan siswa	Ordinal	19

Dalam penelitian ini kepuasan pelanggan diteliti melalui kesesuaian antara harapan dan kenyataan yang diterima siswa dari layanan/jasa sekolah dengan item yang dirancang berdasarkan pengukuran fokus pada pelanggan.

### 3.2.3. Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi adalah sekelompok besar individu yang mempunyai karakteristik umum yang sama. Adapun populasi yang dilibatkan secara langsung dalam penelitian ini adalah siswa SMK Negeri 11 Bandung.

Adapun jumlah siswa SMK Negeri 11 Bandung dapat dilihat dari tabel berikut:

*Tabel 6. Jumlah siswa SMKN 11 Bandung tahun ajaran 2019/2020*

No	Kompetensi Keahlian	Jumlah siswa/kelas			Total
		X	XI	XII	
1	Administrasi Perkantoran	133	150	142	<b>425</b>
2	Akuntansi	129	153	144	<b>426</b>
3	Pemasaran	100	113	102	<b>315</b>
4	Rekayasa Perangkat Lunak	101	111	65	<b>277</b>
5	Multimedia	71	73	67	<b>211</b>
6	Teknik Komputer dan Jaringan	34	34	35	<b>103</b>
	<b>Jumlah</b>	<b>568</b>	<b>634</b>	<b>555</b>	<b>1757</b>

Berdasarkan data diatas, dikarenakan jumlah populasi pada penelitian ini cukup besar yaitu sebanyak 1757 siswa, sedangkan peneliti memiliki keterbatasan waktu, tenaga dan dana, maka peneliti memutuskan untuk mengambil sampel dari total populasi.

Teknik yang digunakan dalam pengambilan jumlah sampel dalam penelitian ini adalah menggunakan teknik probability sampling, yaitu teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi

Sedangkan cara persebaran sampel dilakukan dengan menggunakan teknik *stratified random sampling*. Yaitu dengan mengambil sampel siswa berdasarkan tiap tingkatan kelas.

Rumus yang diungkap Akdon dan Sahlan (2005, hlm. 107) adalah rumus yang akan digunakan untuk menentukan besaran sampel, yaitu sebagai berikut.

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

Keterangan :

$n$  = Ukuran sampel minimal

$N$  = Ukuran Populasi

$d^2$  = Presisi

1 = Angka Konstan

Disebutkan juga bahwa presisi merupakan kesalahan baku atau standar error. Biasanya besaran presisi pada penelitian bidang-bidang sosial yaitu antara 5% sampai 10% (Riinggani, 2013, hlm. 49-50). Untuk penelitian ini peneliti mengambil presisi sebesar 10% sehingga diperoleh sampel sebanyak:

$$n = \frac{1757}{1757 \cdot (0,1)^2 + 1}$$

$$n = \frac{1757}{1757 \cdot (0,01) + 1}$$

$$n = \frac{1757}{18,57}$$

$$n = 94,62 = 95$$

Jadi jumlah sampel dari populasi yang akan diambil sebanyak 95 siswa.

Selanjutnya pengambilan sampel dari setiap tingkatan kelas dihitung berdasarkan pendapat Nasution (1987, hlm. 121), yaitu

Banyaknya populasi tiap tingkatan kelas dibagi dengan jumlah populasi secara keseluruhan kemudian dikali dengan jumlah sampel yang akan diambil dari populasi keseluruhan.

Pengambilan sampel disajikan dalam tabel berikut:

*Tabel 7 pengambilan sampel penelitian*

Tingkatan kelas	Perhitungan	jumlah
Kelas X	$\frac{568}{1757} \times 95$	31
Kelas XI	$\frac{634}{1757} \times 95$	34
Kelas XII	$\frac{555}{1757} \times 95$	30
Jumlah		95

#### 3.2.4. Sumber Data

##### 1) Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari sumbernya atau dari hasil pengisian kuisioner oleh beberapa responden terkait dengan topik yang akan diteliti, adapun dalam penelitian ini data primer diambil dari siswa/i di SMKN 11 Bandung.

##### 2) Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh dari beberapa pihak dalam bentuk sudah jadi yang merupakan hasil dari pengumpulan dan pengolahan pihak lain. Adapun dalam penelitian ini data sekunder diperoleh dari pihak manajemen mutu SMKN 11 Bandung.

### **3.2.5. Teknik dan Alat Pengumpulan Data**

#### **3.2.5.1. Teknik Pengumpulan Data**

“Metode/teknik pengumpulan data adalah cara yang dapat digunakan untuk mengumpulkan atau mendapatkan data dari fenomena empiris. Paradigma penelitian, tingkat data atau bentuk data yang akan diperoleh dan subjek penelitian (populasi dan sampel) menentukan pilihan atas metode pengumpulan data”.

Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan teknik kuesioner.

Teknik angket merupakan alat pengumpul data untuk kepentingan penelitian. Angket yang digunakan pun berupa angket tipe pilihan di mana Penulis meminta responden untuk memilih jawaban dari setiap pertanyaan. Dalam menyusun kuesioner, dilakukan beberapa prosedur

#### **3.2.5.2. Alat Pengumpulan Data**

Alat pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Angket.

### **3.2.6. Pengujian Instrumen Penelitian**

Instrumen sebagai alat pengumpulan data sangatlah perlu diuji kelayakannya, karena akan menjamin bahwa data yang dikumpulkan tidak bias. Pengujian instrumen ini dilakukan melalui pengujian validitas dan reliabilitas. Instrumen yang valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang hendak diukur dalam penelitian ini.

#### **3.2.6.1. Uji Validitas**

Arikunto (2010, hlm. 211) mengemukakan bahwa, “validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen”.

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

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

(Muhidin, 2010, hlm. 26)

Keterangan:

- $r_{xy}$  : Koefisien korelasi antar variabel X dan Y
- X : Skor pertama, dalam hal ini X merupakan skor-skor pada item keI yang akan diuji validitasnya.
- Y : Skor kedua, dalam hal ini Y merupakan jumlah skor yang diperoleh tiap responden.
- $\sum X$  : Jumlah skor dalam distribusi X
- $\sum Y$  : Jumlah skor dalam distribusi Y
- $\sum X^2$  : Jumlah jumlah kuadrat dalam skor distribusi X
- $\sum Y^2$  : Jumlah jumlah kuadrat dalam skor distribusi Y
- N : Banyaknya responden

Langkah kerja yang dapat dilakukan dalam rangka mengukur validitas instrumen penelitian menurut Sambas Ali Muhidin (2010, hlm. 26-30), adalah sebagai berikut:

- 1) Menyebar instrumen yang akan diuji validitasnya, kepada responden yang bukan responden sesungguhnya.
- 2) Mengumpulkan data hasil uji coba instrumen.
- 3) Memeriksa kelengkapan data, untuk memastikan lengkap tidaknya lembaran data yang terkumpul. Termasuk di dalamnya memeriksa kelengkapan pengisian item angket.
- 4) Membuat tabel pembantu untuk menempatkan skor-skor pada item yang diperoleh. Hal tersebut dilakukan untuk mempermudah perhitungan atau pengolahan data selanjutnya.
- 5) Memberikan/menempatkan (*scoring*) terhadap item-item yang sudah diisi pada tabel pembantu.

- 6) Menghitung nilai koefisien korelasi *product moment* untuk setiap butir/item angket dari skor-skor yang diperoleh.
- 7) Menentukan nilai tabel koefisien korelasi pada derajat bebas (db) = n-2, dimana n merupakan jumlah responden yang dilibatkan dalam uji validitas, yaitu 20 orang. Sehingga diperoleh db = 20 – 2 = 18, dan  $\alpha = 5\%$ .
- 8) Membuat kesimpulan, yaitu dengan cara membandingkan nilai hitung r dan nilai tabel r. Dengan kriteria sebagai berikut:
  - (1) Jika  $r_{hitung} \geq r_{tabel}$  , maka instrumen dinyatakan valid. Maka instrumen tersebut dapat digunakan pada kuesioner penelitian.
  - (2) Jika  $r_{hitung} < r_{tabel}$  , maka instrumen dinyatakan tidak valid

### 3.2.6.1.1. Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel X (Fokus pada Pelanggan)

Teknik uji validitas yang digunakan adalah korelasi product moment yang perhitungannya menggunakan program microsoft excel 2007. Dari 8 indikator fokus pada pelanggan, diuraikan menjadi 19 butir pernyataan angket yang disebar kepada 20 responden. Berikut hasil uji validitas untuk variabel fokus pada pelanggan:

*Tabel 8 Uji Validitas X*

No. Item	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Keterangan
1	0,694	0,444	Valid
2	0,4002	0,444	Tidak Valid
3	0,4408	0,444	Tidak Valid
4	0,676	0,444	Valid
5	0,7588	0,444	Valid
6	0,489	0,444	Valid
7	0,679	0,444	Valid
8	0,828	0,444	Valid
9	0,5982	0,444	Valid

10	0,7455	0,444	Valid
11	0,698	0,444	Valid
12	0,6278	0,444	Valid
13	0,368	0,444	Tidak Valid
14	0,577	0,444	Valid
15	0,34	0,444	Tidak Valid
16	0,252	0,444	Tidak Valid
17	0,7448	0,444	Valid
18	0,291	0,444	Tidak Valid
19	0,587	0,444	Valid

Berdasarkan tabel, pernyataan angket pada variable X (fokus pada pelanggan) yang berjumlah 19 item, 13 item dinyatakan valid dan 6 item dinyatakan tidak valid/ Setiap item yang tidak valid maka akan dihapus atau tidak dipakai dalam penelitian.

### 3.2.6.1.2. Hasil Uji Validitas Instrumen Variable Y (Kepuasan Siswa)

Uji validitas instrumen variabel Y mengikuti uji validitas instrumen variabel X dikarenakan indikator variabel Y merupakan indikator reflektif variabel X sehingga item-item pada angket untuk variabel Y mengikuti variabel X.

sehingga dapat disimpulkan bahwa jumlah variabel Y dari 19 item menjadi 13 item yang akan dipakai.

### 3.2.6.2. Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas instrumen adalah pengujian alat pengumpulan data kedua. Arikunto (2010, hlm. 221) berpendapat bahwa “reliabilitas menunjuk pada satu pengertian bahwa, sesuatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik”. Jadi uji reliabilitas instrumen dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui konsistensi dari instrumen sebagai alat ukur, sehingga hasil suatu pengukuran dapat dipercaya.

Formula yang digunakan untuk menguji reliabilitas instrumen dalam penelitian ini adalah koefisien Alfa dari Cronbach, 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:

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

(Arikunto, 2010, hlm. 239)

Keterangan:

$r_{11}$  : reliabilitas instrumen/koefisien korelasi/korelasi alpha

$k$  : banyaknya butir soal

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

$\sigma_t^2$  : varians total

$\sum X$  : jumlah skor

$N$  : jumlah responden

Langkah kerja yang dapat dilakukan dalam rangka mengukur reliabilitas instrumen penelitian seperti yang dijabarkan oleh Sambas Ali Muhidin (2010, hlm. 31-35), adalah sebagai berikut:

- 1) Menyebarkan instrumen yang akan diuji reliabilitasnya, kepada responden yang bukan responden sesungguhnya.
- 2) Mengumpulkan data hasil iju coba instrumen.
- 3) Memeriksa kelengkapan data, untuk memastikan lengkap tidaknya lembaran data yang terkumpul. Termasuk di dalamnya memeriksa kelengkapan pengisian item angket.
- 4) Membuat tabel pembantu untuk menempatkan skor-skor pada item yang diperoleh. Dilakukan untuk mempermudah perhitungan atau pengolahan data selanjutnya.

- 5) Memberikan/menempatkan skor (*scoring*) terhadap item-item yang sudah diisi responden pada tabel pembantu.
- 6) Menghitung nilai varians masing-masing item dan varians total.
- 7) Menghitung nilai koefisien alfa.
- 8) Menentukan nilai tabel koefisien korelasi pada derajat bebas (db) = n-2.
- 9) Membuat kesimpulan dengan cara membandingkan nilai hitung r dan nilai tabel r. Kriterianya:
  - (1) Jika nilai  $r_{hitung} \geq$  nilai  $r_{tabel}$ , maka instrumen dinyatakan reliabel.
  - (2) Jika nilai  $r_{hitung} <$  nilai  $r_{tabel}$ , maka instrumen dinyatakan tidak reliabel.

Perhitungan uji reliabilitas dilakukan terhadap 20 responden dengan hasil perhitungan sebagai berikut:

*Tabel 9 Rekapitulasi hasil uji reliabilitas*

No.	Variabel	Hasil		keterangan
		$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	
1	Fokus pada Pelanggan (X)	0,830	0,444	Reliabel
2	Kepuasan Siswa (Y)	0,908	0,444	Reliabel

### **3.2.7. Pengujian Persyaratan Analisis Data**

Analisis data dimaksudkan untuk melakukan pengujian hipotesis dan menjawab rumusan masalah yang diajukan. Dalam melakukan analisis data, terdapat beberapa syarat yang harus dipenuhi terlebih dahulu sebelum pengujian hipotesis dilakukan. Syarat yang harus terlebih dahulu dilakukan tersebut adalah dengan melakukan beberapa pengujian, yaitu uji normalitas, uji linieritas, dan uji homogenitas.

#### **3.2.7.1. Uji Normalitas**

Uji normalitas ini dimaksudkan untuk mengetahui apakah data berdistribusi normal atau tidak. Jika data berdistribusi normal, maka proses selanjutnya akan menggunakan perhitungan statistik parametrik, namun jika data tidak berdistribusi normal maka untuk perhitungannya menggunakan statistik non parametrik.

Pada penelitian ini uji normalitas akan menggunakan uji liliefors. Dengan proses mengikuti langkah-langkah sebagai berikut:

- 1) Data disusun dari yang kecil ke besar dan ditulis sekali meskipun ada beberapa data yang sama.
- 2) Menuliskan frekuensi setiap data
- 3) Dari frekuensi disusun frekuensi kumulatif
- 4) Frekuensi kumulatif digunakan untuk menghitung proporsi empirik (observasi)
- 5) Hitung nilai z untuk mengetahui theoretical proportion pada tabel z
- 6) Menghitung theoretical proportion
- 7) Bandingkan empirical proportion dengan theoretical proportion kemudian carilah selisih terbesar titik observasi
- 8) Buat kesimpulan, dengan kriteria uji  $H_0$  ditolak jika  $D_{hitung} > D_{(n,a)}$ . Dengan bentuk hipotesisnya adalah:  
 $H_0$  : X mengikuti distribusi normal  
 $H_1$  : X tidak mengikuti distribusi normal

### 3.2.7.2. Uji Homogenitas

Uji homogenitas, dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat sampel yang terpilih menjadi responden berasal dari kelompok yang sama. Dengan kata lain, bahwa sampel yang diambil memiliki sifat-sifat yang sama atau homogen. Pengujian homogenitas dalam penelitian ini menggunakan uji Barlett.

Abdurahman dkk (2010, hlm. 96), mengatakan bahwa:

Ide dasar uji asumsi homogenitas adalah untuk kepentingan akurasi data dan keterpercayaan terhadap hasil penelitian. Uji asumsi homogenitas merupakan uji perbedaan antara dua kelompok, yaitu dengan melihat perbedaan varians kelompoknya. Dengan demikian, pengujian homogenitas varians ini untuk mengasumsikan bahwa skor setiap variabel memiliki varians yang homogen.

Uji statistika yang akan digunakan adalah uji *Barlett* dengan menggunakan bantuan *Microsoft Office Excel 2007*. Kriteria yang digunakannya adalah apabila nilai hitung  $\chi^2 >$  nilai tabel  $\chi^2$ , maka  $H_0$  menyatakan varians skornya homogen ditolak, dalam hal lainnya diterima. Nilai hitung diperoleh dengan rumus :

$$\chi^2 = (\ln 10) \left[ B - \left( \sum db \cdot \log S_i^2 \right) \right]$$

(Sambas Ali Muhidin, 2010, hlm. 96)

Dimana :

$S_i^2$  = Varians tiap kelompok data

$db_i = n - 1$  = Derajat kebebasan tiap kelompok

$B$  = Nilai Barlett =  $(\log S_{gab}^2) (\sum db_i)$

$S_{gab}^2$  = Varians gabungan =  $S_{gab}^2 = \frac{\sum db S_i^2}{\sum db}$

Menurut Sambas Ali Muhidin (2010, hlm. 97), langkah-langkah yang dapat dilakukan dalam pengujian homogenitas varians ini adalah:

- 1) Menentukan kelompok-kelompok data dan menghitung varians untuk tiap kelompok tersebut.
- 2) Membuat tabel pembantu untuk memudahkan proses penghitungan, dengan model tabel sebagai berikut :

*Tabel 10 Model Tabel Uji Barlett*

Sampel	db=n-1	$S_1^2$	Log $S_1^2$	db.Log $S_1^2$	db. $S_1^2$
1					
2					
3					
...					
$\Sigma$					

Sumber: Muhidin (2010, hlm. 97)

- 3) Menghitung varians gabungan.

$S_{gab}^2$  = Varians gabungan =  $S_{gab}^2 = \frac{\sum db S_i^2}{\sum db}$

- 4) Menghitung log dari varians gabungan.

Siti Nurani, 2020

**PENGARUH FOKUS PADA PELANGGAN TERHADAP KEPUASAN SISWA DI SMK NEGERI 11 BANDUNG**

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

5) Menghitung nilai Barlett.

$$B = \text{Nilai Barlett} = (\text{Log } S_{\text{gab}}^2)(\sum db_1)$$

6) Menghitung nilai  $\chi^2$ .

dimana:

$$S_i^2 = \text{Varians tiap kelompok data}$$

7) Menentukan nilai dan titik kritis pada  $\alpha = 0,05$  dan  $db = k - 1$

8) Membuat kesimpulan.

(1) Nilai hitung  $\chi^2 <$  nilai tabel  $\chi^2$ ,  $H_0$  diterima (variasi data dinyatakan homogen).

(2) Nilai hitung  $\chi^2 >$  nilai tabel  $\chi^2$ ,  $H_0$  ditolak (variasi data dinyatakan tidak homogen).

### 3.2.7.3. Uji Linieritas

Tujuan pengujian linieritas adalah untuk mengetahui hubungan antara variabel terikat dan variabel bebas bersifat linier. Uji linieritas dilakukan dengan uji kelinieran regresi. Sebelum menguji linieritas regresi, harus diketahui persamaan regresi sederhana yaitu:

$$\hat{Y} = a + bX \quad (\text{Sugiyono, 2007, hlm. 244})$$

Keterangan:

$\hat{Y}$  = Subjek dalam variabel dependen yang diprediksikan

$a$  = Konstanta

$b$  = Angka arah atau koefisien regresi, yang menunjukkan angka peningkatan atau penurunan variabel dependen yang didasarkan pada variabel independen. Bila  $b$  (+) maka naik dan bila (-) maka terjadi penurunan

$X$  = Subyek pada variabel independen yang mempunyai nilai tertentu

Dengan ketentuan:

$$a = \frac{\sum Y - b \sum x}{N} = \bar{Y} - b\bar{X}$$

Sedangkan  $b$  dicari dengan menggunakan rumus:

$$b = \frac{N (\sum XY) - \sum X \sum Y}{N \sum X^2 - (\sum X)^2}$$

Kemudian model persamaan tersebut dilakukan uji linieritas Muhidin (2010, hlm. 99-101) dengan langkah–langkah sebagai berikut:

- a. Menyusun tabel kelompok data variabel X dan variabel Y
- b. Menghitung jumlah kuadrat regresi ( $JK_{\text{Reg}[a]}$ ) dengan rumus:

$$JK_{\text{Reg}[a]} = \frac{(\sum Y)^2}{n}$$

- c. Menghitung jumlah kuadrat regresi ( $JK_{\text{Reg}[b|a]}$ ) dengan rumus:

$$JK_{\text{Reg}[b|a]} = b \cdot \left\{ \sum XY - \frac{(\sum X)(\sum Y)}{n} \right\}$$

- d. Menghitung jumlah kuadrat residu ( $JK_{\text{res}}$ ) dengan rumus:

$$JK_{\text{res}} = \sum Y^2 - JK_{\text{Reg}[b|a]} - JK_{\text{Reg}[a]}$$

- e. Menghitung rata-rata jumlah kuadrat regresi a ( $RJK_{\text{Reg}[a]}$ ) dengan rumus:

$$RJK_{\text{Reg}[a]} = JK_{\text{Reg}[a]}$$

- f. Menghitung rata-rata jumlah kuadrat regresi b/a ( $RJK_{\text{Reg}[b|a]}$ ) dengan rumus:

$$RJK_{\text{Reg}[b|a]} = JK_{\text{Reg}[b|a]}$$

- g. Menghitung rata-rata jumlah kuadrat residu ( $RJK_{\text{Res}}$ ) dengan rumus:

$$RJK_{\text{Res}} = \frac{JK_{\text{Res}}}{n-2}$$

- h. Menghitung jumlah kuadrat error ( $JK_E$ ) dengan rumus:

$$JK_E = \sum_k \left\{ \sum Y^2 - \frac{(\sum Y)^2}{n} \right\}$$

Untuk menghitung  $JK_E$  urutkan data x mulai dari data yang paling kecil sampai data yang paling besar berikut disertai pasangannya.

- i. Menghitung jumlah kuadrat tuna cocok ( $JK_{\text{TC}}$ ) dengan rumus:

$$JK_{\text{TC}} = JK_{\text{Res}} - JK_E$$

- j. Menghitung rata-rata jumlah kuadrat tuna cocok ( $RJK_{\text{TC}}$ ) dengan rumus:

$$RJK_{\text{TC}} = \frac{JK_{\text{TC}}}{k-2}$$

- k. Menghitung rata-rata jumlah kuadrat error ( $RJK_E$ ) dengan rumus:

$$RJK_E = \frac{JK_E}{n-k}$$

- l. Mencari nilai  $F_{\text{hitung}}$  dengan rumus:

Siti Nurani, 2020

**PENGARUH FOKUS PADA PELANGGAN TERHADAP KEPUASAN SISWA DI SMK NEGERI 11 BANDUNG**

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

$$F_{hitung} = \frac{RJK_{TC}}{RJK_E}$$

- m. Mencari nilai  $F_{tabel}$  pada taraf signifikansi 95% atau  $\alpha = 5\%$  menggunakan rumus:  $F_{tabel} = F_{(1-\alpha)(db_{TC}, db_E)}$  dimana  $db_{TC} = k-2$  dan  $db_E = n-k$
- n. Membandingkan nilai uji  $F_{hitung}$  dengan nilai  $F_{tabel}$
- o. Membuat kesimpulan.  
Jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$  maka data dinyatakan berpola linier.

Jika  $F_{hitung} \geq F_{tabel}$  maka data dinyatakan tidak berpola linear.

### 3.2.8. Teknik Analisis Data

Sugiyono (2012, hlm. 244) berpendapat bahwa:

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan mana yang dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh sendiri dan orang lain.

Selain itu, tujuan dilakukannya analisis data ialah mendeskripsikan data, dan membuat kesimpulan tentang karakteristik populasi. Agar mencapai tujuan analisis data tersebut maka, langkah-langkah atau prosedur yang dapat dilakukan yaitu sebagai berikut:

- 1) Tahap mengumpulkan data, dilakukan melalui instrumen pengumpulan data;
- 2) Tahap *editing*, yaitu memeriksa kejelasan dan kelengkapan pengisian instrumen pengumpulan data;
- 3) Tahap koding, yaitu proses identifikasi dan klasifikasi dari setiap pertanyaan yang terdapat dalam instrumen pengumpulan data menurut variabel-variabel yang diteliti. Diberikan pemberian skor dari setiap item berdasarkan ketentuan yang ada. Kemudian terdapat pola pembobotan untuk koding tersebut diantaranya:

*Tabel 11 Pembobotan untuk Koding*

No	Alternatif Jawaban	Bobot	
		Positif	Negatif
1	Sangat Setuju	4	1
2	Setuju	3	2
3	Tidak Setuju	2	3
4	Sangat Tidak Setuju	1	4

Sumber: Somantri & Muhidin (2006, hlm. 38)

- 4) Tahap tabulasi data, ialah mencatat data entri ke dalam tabel induk penelitian. Dalam hal ini hasil koding digunakan ke dalam tabel rekapitulasi secara lengkap untuk seluruh bulir setiap variabel. Selain itu, tabel rekapitulasi tersebut terpapar seperti berikut:

*Tabel 12 Rekapitulasi Bulir setiap Variabel*

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

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

### 3.2.8.1. Teknik Analisis Deskriptif

Salah satu teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data deskriptif. Sontani dan muhidin (2011, hlm. 163) mengemukakan bahwa:

Analisis data penelitian secara deskriptif yang dilakukan melalui statistika deskriptif, yaitu statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat generalisasi hasil penelitian.

Analisis data tersebut dilakukan agar menjawab pertanyaan-pertanyaan yang telah dirumuskan dalam rumusan masalah no.1 dan rumusan masalah no.2, maka teknik analisis data yang digunakan yaitu analisis deskriptif, tujuannya agar mengetahui gambaran implemtasi fokus pada pelanggan dan gambaran tingkat kepuasan siswa di SMK Negeri 11 Bandung.

Beberapa langkah ditempuh dalam analisis data deskriptif tersebut untuk menggambarkan skor jawaban responden yaitu:

- 1) Menentukan nilai tengah pada opsi instrumen.
- 2) Memasangkan ukuran variable dengan kelompok opsi instrumen yang telah ditentukan
- 3) Menghitung banyaknya frekuensi masing-masing opsi yang dipilih responden
- 4) Menghitung persentase perolehan data dengan rumus:

$$P = \frac{F}{N} \times 100\%$$

Sumber : Sudjana & Ibrahim, 2004, hlm. 129

Keterangan :

$P$  = Persentase jawaban responden

$F$  =data yang didapatkan

$N$  = Jumlah seluruh data

Skor dari setiap pernyataan dapat ditafsirkan melalui tabel dibawah ini :

*Tabel 13 Distribusi frekuensi*

No.	Alternatif jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat tidak setuju		
2	Tidak setuju		
3	Setuju		
4	Sangat tidak setuju		

- 5) Tentukan ukuran variabel yang digambarkan

*Tabel 14 penafsiran variabel*

No.	Alternatif jawaban	Kategori penafsiran	
		X	Y
1	Sangat setuju	Sangat tinggi	Sangat tinggi
2	Setuju	Tinggi	Tinggi
3	Tidak setuju	Rendah	Rendah
4	Sangat tidak setuju	Sangat rendah	Sangat rendah

Penyajian data melalui tabel atau grafik yang kemudian dipresentasikan sehingga dapat terlihat gambaran fokus pada pelanggan dan kepuasan siswa.

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

### **3.2.8.2. Teknik Analisis Data Inferensial**

Uep dan Sambas (2011, hlm. 185) menyatakan bahwa : Analisis statistik inferensial, yaitu data dengan statistik, yang digunakan dengan tujuan untuk membuat kesimpulan yang berlaku umum. Dalam praktik penelitian, analisis statistika inferensial biasanya dilakukan dalam bentuk pengujian hipotesis. Statistika inferensial berfungsi untuk menggeneralisasikan hasil penelitian sampel bagi populasi.

Analisis data inferensial yang digunakan dalam penelitian ini adalah statistik parametrik. Data variabel yang diukur dalam bentuk skala ordinal, sementara pengolahan data dengan penerapan statistik parametrik mensyaratkan data sekurang-kurangnya harus diukur dalam bentuk skala interval. Dengan

demikian semua data Ordinal yang telah dikumpulkan oleh peneliti terlebih dahulu harus ditranformasikan menjadi skala Interval. Secara teknis operasional pengubah data dari Ordinal ke Interval menggunakan bantuan software *Microsoft Excel 2007* melalui *Method Successive Interval* (MSI).

- 1) Instal Microsoft Office 2007, kemudian *double* klik file *excel* yang sudah diinstal.
- 2) Masuk ke menu bar kemudian pilih *analyze*.
- 3) Buka *analyze*, kemudian pilih *Successive Interval*.
- 4) Pada *Successive Interval* disediakan tiga menu, yaitu: input, output option
- 5) Pada menu input terdapat data range diisi dengan sel data Ordinal yang mau diubah ke data Interval pada menu *option Min Value* (nilai terendah) diisi dengan angka 1 dan *Max Value* (nilai tertinggi) diisi dengan angka 5 karena skala yang digunakan 1-5 (skala likert). Sedangkan pada menu output diisi dengan sel yang akan digunakan untuk hasil pengubahan data Ordinal ke Interval .

Setelah mendapatkan nilai Interval dari proses MSI maka dapat diproses dengan menghitung regresi. Dalam penelitian ini analisis data inferensial yang digunakan adalah analisis regresi sederhana.

Analisis regresi sederhana yang dikemukakan oleh Riduwan (2007, hlm.96) bahwa:

Kegunaan regresi dalam penelitian salah satunya adalah untuk meramalkan atau memprediksi variabel terikat (Y) apabila variabel bebas (X) diketahui. Regresi sederhana dapat dianalisis karena didasari oleh hubungan fungsional atau hubungan sebab akibat (kausal) variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y).

Persamaan umum regresi liner sederhana menurut Riduwan (2007, hlm. 97) adalah:

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

Keterangan:

$\hat{Y}$  = subyek dalam variable terikat yang diproyeksikan

a = nilai konstanta

b = nilai arah sebagai penentu ramalan yang menunjukkan nilai pengikatan atau penurunan variabel Y

X= variable bebas yang mempunyai nilai tertentu.

Dengan ketentuan

$$a = \Sigma Y - b \Sigma X / N = \bar{Y} - b \bar{X}$$

Sedangkan b dicari dengan menggunakan rumus:

$$b = \frac{N (\Sigma XY) - \Sigma X \Sigma Y}{N \Sigma X^2 - (\Sigma X)^2}$$

### 3.2.9. Pengujian Hipotesis

Menurut Arikunto (2010, hlm. 110), “hipotesis dapat diartikan sebagai suatu jawaban yang bersifat sementara terhadap permasalahan penelitian, sampai terbukti melalui data yang terkumpul”. Jawaban yang bersifat sementara tersebut perlu diuji kebenarannya, sedangkan pengujian hipotesis adalah suatu prosedur yang akan menghasilkan suatu keputusan dalam menerima atau menolak hipotesis ini.

Dalam penelitian ini, hipotesis yang telah dirumuskan akan diuji dengan statistik parametris antara lain dengan menggunakan t-test dan F-test terhadap koefisien regresi.

#### 3.2.9.1. Uji t

Uji hipotesis secara parsial digunakan untuk mengetahui pengaruh dari masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat menggunakan uji t. Berikut ini adalah langkah-langkah dengan menggunakan uji t:

- 1) Merumuskan hipotesis, Uji Hipotesis nol ( $H_0$ ) dan hipotesis alternatif ( $H_a$ ):
  - $H_0 : \beta_1 = 0$  : Tidak ada pengaruh fokus pada pelanggan terhadap kepuasan siswa
  - $H_1 : \beta_1 \neq 0$  : Ada pengaruh fokus pada pelanggan terhadap kepuasan siswa

Menentukan uji statistika yang sesuai, yaitu:

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

- 2) Menentukan taraf nyata, taraf nyata yang digunakan adalah  $\alpha = 0,05$  Nilai T-hitung dibandingkan T-tabel dengan dengan ketentuan sebagai berikut :  
Jika  $T_{hitung} \geq T_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak,  $H_1$  diterima.

Jika  $T_{hitung} < T_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima,  $H_1$  ditolak.

1)

### 3.2.9.2. Koefisien Determinasi

Sambas (2010, hlm. 110) menyatakan bahwa koefisien determinasi ( $R^2$ ) dijadikan dasar dalam menentukan besarnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Adapun rumus yang digunakan untuk melihat besarnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat atau besarnya kontribusi variabel bebas terhadap variabel terikat adalah koefisien korelasi dikuadratkan lalu dikali saratus persen ( $r^2 \times 100\%$ )

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

Dengan  $r^2$  dicari dengan rumus sebagai berikut:

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

Tabel 15 Pedoman untuk memberikan interpretasi koefisien determinasi

Interval Koefisien	Hubungan
0-19,99%	Sangat lemah
20%-39,99%	Lemah
40%-59,99%	Cukup kuat
60%-79,99%	Kuat
80%-100%	Sangat kuat

Sumber : Sugiyono (2012, hlm. 187)