

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

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

Menurut Sugiyono (2017) yang dimaksud dengan variabel penelitian pada dasarnya adalah “segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari, sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya.” Maka dalam penelitian ini dikemukakan dua macam variabel, yaitu :

1. Variabel Bebas (*Independent Variable*)

Menurut Sugiyono (2017) mengemukakan bahwa variabel bebas sering disebut variabel stimulus, atau prediktor. Variabel ini merupakan variabel yang mempengaruhi atau menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat). Maka yang menjadi variabel bebas (*independent variable*) dalam penelitian ini adalah “Kinerja Karyawan (X)”.

2. Variabel Terikat (*Dependent Variable*)

Menurut Sugiyono (2017) mengemukakan bahwa variabel terikat sering disebut variabel output, kriteria, konsekuen. Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas. Maka yang menjadi variabel terikat dalam penelitian ini adalah “Kualitas Pelayanan (Y)”.

#### **3.2 Metode Penelitian**

Metode penelitian merupakan salah satu cara untuk memperoleh pemecahan terhadap berbagai masalah penelitian yang akan diteliti. Menurut Sugiyono (2012), “variabel penelitian pada dasarnya adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya.” Metode diperlukan agar tujuan

penelitian dapat tercapai sesuai dengan rencana, oleh karena itu pada setiap masalah yang diteliti harus ditetapkan metode pemilihan yang tepat.

Berdasarkan variabel-variabel yang diteliti maka penulis menggunakan jenis penelitian deskriptif dan verifikatif. Alasannya dengan melalui penelitian deskriptif dapat diperoleh gambaran mengenai kinerja tenaga kependidikan dan kualitas layanan di FKIP Universitas X. Sedangkan penelitian verifikatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk menguji kebenaran dari hipotesis yang didasarkan pada data penelitian di lapangan dimana penelitian ini akan diuji. Adapun permasalahan yang akan diuji adalah apakah kinerja tenaga kependidikan mempengaruhi kualitas pelayanan kepada mahasiswa di FKIP Universitas X.

### 3.3 Desain Penelitian

Menurut Surachman dalam Nazir (2011: 84), desain penelitian adalah semua proses yang diperlukan dalam perencanaan dan pelaksanaan penelitian. Dalam pengertian yang lebih sempit, desain penelitian hanya menguasai pengumpulan dan analisis data saja. Dalam pengertian yang lebih luas, desain penelitian mencakup proses-proses berikut:

- 1) Identifikasi dan pemilihan masalah penelitian;
- 2) Pemilihan kerangka konseptual untuk masalah penelitian serta hubungan-hubungan dengan penelitian sebelumnya;
- 3) Memformulasikan masalah penelitian;
- 4) Membangun penyelidikan atau percobaan;
- 5) Memilih serta memberi definisi terhadap pengukuran variabel-variabel;
- 6) Memilih prosedur dan teknik *sampling* yang digunakan;
- 7) Menyusun alat serta teknik untuk mengumpulkan data;
- 8) Membuat *coding*, serta mengadakan *editing* dan *processing data*;
- 9) Menganalisis data serta pemilihan prosedur statistik untuk mengadakan generalisasi serta inferensi statistik; dan
- 10) Pelaporan hasil penelitian, termasuk proses penelitian, diskusi serta interpretasi data, generalisasi, kekurangan-kekurangan dalam penemuan, serta menganjurkan beberapa saran-saran dan kerja penelitian yang akan datang.

Desain penelitian ini didesain penelitian yang digunakan adalah desain kausalitas. Tujuan dari desain penelitian ini adalah untuk menjelaskan hubungan sebab akibat dari variabel-variabel yang diteliti yaitu kinerja (X), dan Pelayanan (Y) di FKIP UNIVERSITAS X



**Gambar 3. 1**  
**Desain Penelitian**

### **3.4 Operasionalisasi Variabel**

Dalam penelitian ini digunakan parameter yang menjadi penilaian di dalam proses penyusunan penelitian yakni faktor-faktor penting yang berperan di dalam memberikan kontribusi terhadap perumusan rancangan pengukuran kinerja pegawai, dengan tujuan supaya faktor-faktor dari penelitian tersebut dapat memberikan masukan data dan informasi bagi keperluan penelitian. Lebih jelasnya operasionalisasi parameter ini dapat dilihat pada Tabel 3.1.

Menjelaskan bagaimana sebuah permasalahan di gambarkan berdasarkan rumusan masalah yang didapat serta gambaran indikator yang akan membantu penjelasan dalam menjabarkan permasalahan yang terkait dalam sebuah kinerja, serta langkah-langkah yang akan diambil dengan cara pendekatan kuantitatif dengan menggunakan metode deskriptif verifikatif dengan menggunakan angket untuk mengukur kinerja karyawan yang ada di lingkungan FKIP UNIVERSITAS X.

**Tabel 3.1**  
**Operasional Variabel**

Konsep Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
<p><b>Kinerja Karyawan (X)</b></p> <p>“Kinerja karyawan merupakan prestasi kerja, yakni perbandingan antara hasil yang dapat dilihat secara nyata dengan standar kerja yang telah ditetapkan perusahaan”.</p> <p><b>Dessler (2018:117)</b></p>	<b>1. Kualitas</b>	• Tingkat ketelitian karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan	Ordinal
		• Tingkat kesesuaian hasil pekerjaan terhadap target yang ingin dicapai oleh organisasi	Ordinal
	<b>2. Produktivitas</b>	• Banyaknya hasil pekerjaan dalam kurun waktu tertentu	Ordinal
		• Tingkat efisiensi waktu dalam menyelesaikan pekerjaan	Ordinal
	<b>3. Pengetahuan mengenai pekerjaan</b>	• Tingkat keahlian yang dimiliki karyawan dalam menyelesaikan tugas	Ordinal
		• Tingkat kemudahan akses terhadap informasi yang dapat digunakan untuk menyelesaikan pekerjaan	Ordinal
	<b>4. Kepercayaan</b>	• Memberikan karyawan kepercayaan dalam mengemban suatu jabatan/posisi tertentu	Ordinal
		• Tingkat hubungan kerja dengan rekan kerja maupun atasan	Ordinal
	<b>5. Ketersediaan</b>	• Tingkat ketepatan waktu karyawan untuk datang ke tempat kerja.	Ordinal
		• Tingkat kehadiran karyawan dalam kurun waktu tertentu	Ordinal
	<b>6. Kebebasan</b>	• Tingkat inisiatif karyawan dalam mengambil keputusan	Ordinal
		• Tingkat usaha karyawan dalam menyelesaikan tugas tanpa arahan atasan	Ordinal
<b>Pelayanan</b>	<b>1. Reliability (Reliabilitas)</b>	• Memberikan layanan seperti yang dijanjikan	Ordinal

<p>(Y)</p> <p>“Pelayanan merupakan setiap Tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun”</p> <p><b>Kotler dan Keller.(2016:422)</b></p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dapat dipercaya dalam menangani masalah layanan pelanggan</li> </ul>	Ordinal
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melakukan layanan dengan benar sejak pertama kali</li> </ul>	Ordinal
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Memberikan layanan pada waktu yang dijanjikan</li> </ul>	Ordinal
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mempertahankan catatan “bebas kesalahan”</li> </ul>	Ordinal
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Karyawan yang memiliki pengetahuan untuk menjawab pertanyaan pelanggan</li> </ul>	Ordinal
		<p><b>2. Responsiveness (Daya Tanggap)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Terus menginformasikan mengenai kapan pelayanan akan dilakukan</li> </ul>	Ordinal
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Layanan yang cepat untuk pelanggan</li> </ul>	Ordinal
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kesiapan untuk membantu pelanggan</li> </ul>	Ordinal
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kesiapan untuk menanggapi permintaan pelanggan</li> </ul>	Ordinal
		<p><b>3. Assurance (Jaminan)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Karyawan yang menanamkan kepercayaan pada pelanggan</li> </ul>	Ordinal
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Membuat pelanggan merasa aman dalam transaksi mereka</li> </ul>	Ordinal
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Karyawan yang sopan secara konsisten</li> </ul>	Ordinal
		<p><b>4. Emphaty (Empati)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Memberi pelanggan perhatian personal</li> </ul>	Ordinal
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Karyawan yang berurusan dengan pelanggan secara peduli</li> </ul>	Ordinal
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Memiliki kepentingan terbaik pelanggan di hati</li> </ul>	Ordinal
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Karyawan yang memahami kebutuhan pelanggan</li> </ul>	Ordinal
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jam kerja yang sesuai</li> </ul>	Ordinal

	<b>5. Tangible (Bukti Fisik)</b>	• Peralatan modern	Ordinal
		• Fasilitas yang menarik secara visual	Ordinal
		• Karyawan yang memiliki penampilan professional yang rapi	Ordinal
		• Materi yang menarik secara visual terkait dengan layanan	Ordinal

### 3.5 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data

#### 3.5.1. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini adalah :

##### 1. Data Primer

Menurut Sugiyono (2017) data primer merupakan sumber data yang langsung diberikan kepada pengumpul data. Sumber data primer dalam penelitian ini diperoleh secara langsung dari organisasi melalui penyebaran kuisisioner kepada mahasiswa FKIP Universitas X

##### 2. Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2017) data sekunder merupakan sumber yang tidak langsung diberikan data kepada pengumpul data. Sumber data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari berbagai sumber antara lain dari dokumen organisasi, buku, artikel, jurnal dan informasi lainnya yang mempunyai hubungan dan relevan dengan masalah yang dibahas dalam penelitian ini.

#### 3.5.2. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang diperlukan maka pengumpulan data dilakukan dengan berbagai teknik sebagai berikut :

##### 1. Observasi

Observasi dilakukan dengan cara mengamati langsung objek yang diteliti khususnya mengenai kinerja Tenaga Kependidikan dan kualitas pelayanan FKIP Universitas X.

## 2. Studi Kepustakaan

Pengumpulan data dan informasi dengan cara mempelajari berbagai laporan, referensi, jurnal, kepustakaan, buku, dan literatur lain yang mempunyai hubungan dengan masalah yang dibahas dalam penelitian ini yaitu kinerja karyawan dan kualitas pelayanan guna memperoleh data–data yang dapat dijadikan landasan teori dalam penelitian ini.

## 3. Kuesioner

Sebagai teknik utama dalam pengumpulan data yaitu dengan cara membuat sebuah daftar pertanyaan yang akan diberikan kepada responden sebagai wujud memperoleh data khususnya mengenai kinerja karyawan dan kualitas pelayanan.

### 3.6 Populasi, Sampel dan Teknik Sampling

#### 3.6.1. Populasi

Menurut Sugiyono (2017) “Populasi adalah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.” Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah Mahasiswa FKIP Universitas X yang berjumlah 2707 orang. Adapun jumlah mahasiswa FKIP Universitas X, berdasarkan Program Studi adalah sebagai berikut :

**Tabel 3. 2**  
**Populasi Penelitian**

No	Program Studi	Jumlah
1	Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan (PPKN)	215
2	Pendidikan Ekonomi	449
3	Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia	481
4	Pendidikan Biologi	438
5	Pendidikan Matematika	301
6	Pendidikan Guru Sekolah Dasar (PGSD)	823

Muhammad Irsyad Fauzan, 2020

*PENGARUH KINERJA TENAGA KEPENDIDIKAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KEPADA MAHASISWA (Studi Kasus di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas X)*  
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Total	2707
-------	------

### 3.6.2. Sampel

Menurut Sugiyono (2017) “sampel adalah bagian dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.” Berdasarkan populasi yang telah ditentukan, dalam rangka mempermudah peneliti melakukan penelitian dibutuhkan suatu sampel yang berguna ketika populasi yang diteliti berjumlah besar, dimana sampel tersebut harus merepresentatifkan dari jumlah populasi tersebut.

Berdasarkan uraian di atas, maka untuk penarikan sampel penelitian ini menggunakan sampel acak (random sampling) karena jumlah populasi lebih dari 100 orang. Sedangkan teknik untuk pengambilan sampel menggunakan rumus Slovin (Riduwan, 2013) sebagai berikut :

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

Keterangan : n : Jumlah Sampel

N : Jumlah Populasi = 2707 responden

$d^2$  : Presisi (ditetapkan 10% dengan tingkat kepercayaan 90%)

Maka jumlah sampel dalam penelitian ini adalah :

$$n = \frac{2707}{(2707) \cdot 0,1^2 + 1} = \frac{2707}{28,07} = 96,4$$

Sesuai dengan hasil perhitungan di atas maka sampel secara keseluruhan sebanyak 96,4 orang. Untuk meningkatkan presisi atau pendugaan dengan batas kesalahan yang terjadi sebesar 10% atau 0,1 dari 96,4 orang ( $10\% \times 96,4 = 9,64$ ) maka ukuran sampel dinaikan menjadi 106 orang ( $96,4 + 9,64 = 106,04$  atau 106 orang).

### 3.6.3. Teknik Sampling

Menurut Sugiyono (2017) teknik sampling merupakan teknik pengambilan sampel. Teknik sampling dibagi menjadi dua, yaitu *probability sampling* dan *non probability sampling*. *Probability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Sedangkan *non probability sampling* adalah teknik sampling yang tidak



memberikan kesempatan (peluang) pada setiap populasi untuk dijadikan anggota sampel.

Dalam penelitian ini, teknik *sampling* yang digunakan adalah *Probability sampling*. *Probability Sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama kepada setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Teknik ini meliputi, teknik *Propotionate Stratified Random Sampling*. Teknik *Propotionate Stratified Random Sampling* adalah pengambilan sampel dari anggota populasi secara acak dan berstrata secara proporsional, teknik ini digunakan karena populasi tersebar dalam beberapa kelompok. Rumus yang digunakan untuk menghitung proporsi sampel tiap tingkatan (Riduwan : 2013) :

$$ni = \frac{Ni}{N} \times n$$

Keterangan : ni : Anggota Sampel pada proporsi ke-1

Ni : Populasi ke-1

N : Sampel yang diambil dalam penelitian

**Tabel 3. 3**  
**Proporsi Sampel Responden Penelitian**

No	Program Studi	Perhitungan
1	Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan (PPKN)	$ni = \frac{215}{2707} \times 106 = 8,4$ atau 8
2	Pendidikan Ekonomi	$ni = \frac{449}{2707} \times 106 = 17,6$ atau 18
3	Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia	$ni = \frac{481}{2707} \times 106 = 18,8$ atau 19
4	Pendidikan Biologi	$ni = \frac{438}{2707} \times 106 = 17,2$ atau 17
5	Pendidikan Matematika	$ni = \frac{301}{2707} \times 106 = 11,8$ atau 12
6	Pendidikan Guru Sekolah Dasar (PGSD)	$ni = \frac{823}{2707} \times 106 = 32,3$ atau 32
Total		<b>106</b>

Muhammad Irsyad Fauzan, 2020

**PENGARUH KINERJA TENAGA KEPENDIDIKAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KEPADA MAHASISWA (Studi Kasus di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas X)**  
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

### 3.7 Pengujian Uji Validitas dan Reabilitas

Untuk mendapatkan hasil yang valid dan reliabel diperlukan kualitas data instrumen yang valid dan reliabel. Hasil penelitian yang dikatakan valid apabila terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti. Kemudian dikatakan reliabel apabila terdapat kesamaan data pada waktu yang berbeda (Sugiyono, 2014: 269).

#### 3.7.1. Uji Validitas

Uji validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat keandalan atau keabsahan sesuatu instrumen (Arikunto, 2013: 211). Sebuah instrumen dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan. Tingkat validitas yang tinggi dalam suatu instrumen penelitian akan menghasilkan penjelasan masalah penelitian yang sesuai dengan keadaan sebenarnya.

Pengujian validitas dalam penelitian ini menggunakan korelasi *product moment* dengan tingkat signifikansi 5% dan derajat kebebasan  $df = n-2$ , secara matematis berikut formula dari korelasi *product moment*:

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

(Sugiyono, 2012: 227 – 228).

Keterangan:

$r$  = Koefisien korelasi antara variabel X dan Y

$\sum X$  = Jumlah skor dalam distribusi X

$\sum X^2$  = Jumlah kuadrat dalam skor distribusi X

$\sum Y$  = Jumlah skor dalam distribusi Y

$\sum Y^2$  = Jumlah kuadrat dalam skor distribusi Y

$n$  = Jumlah responden

Untuk menafsirkan uji validitas, kriteria yang digunakan adalah:

- 1) Jika nilai hitung alpha lebih besar ( $>$ ) dari nilai tabel  $r$  maka item angket dinyatakan valid, atau

Muhammad Irsyad Fauzan, 2020

PENGARUH KINERJA TENAGA KEPENDIDIKAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KEPADA MAHASISWA (Studi Kasus di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas X)  
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

- 2) Jika nilai hitung  $r$  lebih kecil ( $<$ ) dari nilai tabel  $r$  maka item angket dinyatakan tidak valid.
- 3) Secara teknis pengujian instrumen dengan rumus-rumus diatas menggunakan fasilitas *software SPSS 24.0 for Windows*

#### A. Validitas Pra Penelitian

**Tabel 3. 4**  
**Hasil Pengujian Validitas Pra Penelitian Nilai Persepsi Pelayanan**

No	Nilai $T_{hitung}$	Nilai $T_{tabel}$	Keterangan
1	0,776	0,361	Valid
2	0,510	0,361	Valid
3	0,663	0,361	Valid
4	0,851	0,361	Valid
5	0,799	0,361	Valid
6	0,774	0,361	Valid
7	0,663	0,361	Valid
8	0,816	0,361	Valid
9	0,867	0,361	Valid
10	0,783	0,361	Valid

*Sumber : Hasil Pengolahan Data dengan SPSS 24.0 for Windows*

**Tabel 3. 5**  
**Hasil Pengujian Validitas Pra Penelitian Nilai Harapan Pelayanan**

No	Nilai $T_{hitung}$	Nilai $T_{tabel}$	Keterangan
1	0,376	0,361	Valid
2	0,472	0,361	Valid
3	0,559	0,361	Valid
4	0,436	0,361	Valid
5	0,549	0,361	Valid
6	0,578	0,361	Valid
7	0,541	0,361	Valid
8	0,371	0,361	Valid
9	0,805	0,361	Valid
10	0,644	0,361	Valid

*Sumber : Hasil Pengolahan Data dengan SPSS 24.0 for Windows*

Pengujian validitas instrumen dalam pra penelitian ini dilakukan terhadap 30 orang responden dengan tingkat signifikansi sebesar 5%, sehingga diperoleh nilai  $r_{tabel}$  sebesar 0,361. Dengan demikian, setiap item pertanyaan dalam kuisisioner dapat dikatakan valid tidaknya, jika valid dikarenakan setiap item pernyataan memiliki  $r_{hitung}$  lebih besar daripada  $r_{tabel}$  ( $r_{hitung} > r_{tabel}$ ). Artinya pertanyaan-pertanyaan dalam kuisisioner dapat dijadikan alat ukur yang hendak diukur.

## B. Validitas Penelitian

**Tabel 3. 6**  
**Hasil Pengujian Validitas Variabel X (Kinerja Karyawan)**

No	Nilai $T_{hitung}$	Nilai $T_{tabel}$	Keterangan
1	0,771	0,191	<i>Valid</i>
2	0,832	0,191	<i>Valid</i>
3	0,723	0,191	<i>Valid</i>
4	0,856	0,191	<i>Valid</i>
5	0,794	0,191	<i>Valid</i>
6	0,794	0,191	<i>Valid</i>
7	0,815	0,191	<i>Valid</i>
8	0,705	0,191	<i>Valid</i>
9	0,827	0,191	<i>Valid</i>
10	0,820	0,191	<i>Valid</i>
11	0,768	0,191	<i>Valid</i>
12	0,765	0,191	<i>Valid</i>

*Sumber : Hasil Pengolahan Data dengan SPSS 24.0 for Windows*

**Tabel 3. 7**  
**Hasil Pengujian Validitas Variabel Y (Kualitas Pelayanan)**

No	Nilai $T_{hitung}$	Nilai $T_{tabel}$	Keterangan
1	0,640	0,191	<i>Valid</i>
2	0,694	0,191	<i>Valid</i>
3	0,764	0,191	<i>Valid</i>
4	0,800	0,191	<i>Valid</i>
5	0,843	0,191	<i>Valid</i>
6	0,844	0,191	<i>Valid</i>
7	0,777	0,191	<i>Valid</i>
8	0,874	0,191	<i>Valid</i>
9	0,768	0,191	<i>Valid</i>
10	0,799	0,191	<i>Valid</i>
11	0,722	0,191	<i>Valid</i>
12	0,816	0,191	<i>Valid</i>
13	0,770	0,191	<i>Valid</i>
14	0,781	0,191	<i>Valid</i>
15	0,800	0,191	<i>Valid</i>

*Sumber : Hasil Pengolahan Data dengan SPSS 24.0 for Windows*

Pengujian validitas instrumen dalam penelitian ini dilakukan terhadap 106 orang responden dengan tingkat signifikansi sebesar 5%, sehingga diperoleh nilai  $r_{tabel}$  sebesar 0,361. Dengan demikian, setiap item pertanyaan dalam kuisioner dapat dikatakan valid tidaknya, jika valid dikarenakan setiap item pernyataan memiliki  $r_{hitung}$  lebih besar daripada  $r_{tabel}$  ( $r_{hitung} > r_{tabel}$ ). Artinya pertanyaan-pertanyaan dalam kuisioner dapat dijadikan alat ukur yang hendak diukur.

### 3.7.1. Uji Reabilitas

Menurut Arikunto (2013: 221) reabilitas adalah menunjukkan bahwa suatu instrumen dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik. Uji reabilitas dilakukan untuk mengukur konsistensi data dari instrumen penelitian yang digunakan untuk mengukur konsep. Untuk melihat tingkat realibilitas dalam penelitian ini dilakukan dengan uji statistik *Cronbach Alpha* ( $\alpha$ ) pada program SPSS.

Secara matematis, Arikunto (2013:238 ) menyatakan formula *Cronbach Alpha* sebagai berikut:

$$r_{11} = \frac{k}{k-1} \left( 1 - \frac{\sum \sigma b}{\sigma t} \right)$$

(Arikunto, 2013: 238)

Di mana:

r = Reliabilitas Instrumen

k = Banyaknya Butir pertanyaan atau banyaknya soal

$\sum \sigma b^2$  = Jumlah Varians Butir

$\sigma t^2$  = Jumlah Varians Total

Rumus variansnya adalah

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

(Arikunto, 2013: 238)

Keterangan:

$\sigma_t^2$  = Harga Varians Total

$\sum X^2$  = Jumlah kuadrat skor total

$(\sum X)^2$  = Jumlah kuadrat dari jumlah skor total

N = Jumlah responden

Adapun keputusan dalam uji reabilitas ini adalah sebagai berikut:

1. Jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$  maka instrumen dinyatakan reliabel
2. Jika  $r_{hitung} < r_{tabel}$  maka instrumen dinyatakan tidak reliabel

Secara teknis pengujian instrumen dengan rumus-rumus diatas menggunakan fasilitas *software SPSS 24.0 for Windows*.

**Tabel 3. 8**  
**Tingkat Reliabilitas berdasarkan Nilai Alpha**

Alpha	Tingkat Reliabilitas
0,00 – 0,20	Tidak Reliabel
0,20 – 0,40	Kurang Reliabel
0,40 – 0,60	Cukup Reliabel
0,60 – 0,80	Reliabel
0,80 – 1,00	Sangat Reliabel

A. Reliabilitas Pra Penelitian

**Tabel 3. 9**  
**Hasil Uji Reliabilitas Pra Penelitian**

Variabel	Nilai $r_{hitung}$	Nilai $r_{tabel}$	Keterangan
Persepsi Pelayanan	0,836	0,361	Sangat Reliabel
Harapan Pelayanan	0,935	0,361	Sangat Reliabel

B. Reliabilitas Penelitian

**Tabel 3. 10**  
**Hasil Uji Reliabilitas Penelitian**

Variabel	Nilai $r_{hitung}$	Nilai $r_{tabel}$	Keterangan
Kinerja Karyawan	0,944	0,191	Sangat Reliabel
Kualitas Pelayanan	0,951	0,191	Sangat Reliabel

### 3.8 Rancangan Analisis dan Uji Hipotesis

#### 3.8.1. Rancangan Analisis Data

Setelah data terkumpul, langkah selanjutnya adalah mengolah data. Secara garis besar langkah-langkah pengolahan data yaitu:

1. *Editing*, yaitu pemeriksaan angket yang terkumpul kembali setelah diisi oleh responden seperti mengecek kelengkapan data artinya memeriksa isi instrumen pengumpulan data (termasuk pula kelengkapan lembar instrumen barangkali ada yang terlepas atau sobek).
2. *Coding*, yaitu pemberian skor atau kode untuk setiap pilihan dari item berdasarkan ketentuan yang ada dimana untuk menghitung bobot nilai dari setiap pertanyaan atau pernyataan dalam angket menggunakan skala *Likert* kategori lima. Skor atau bobot untuk jawaban positif diberi skor 5-4-3-2-1, sedangkan untuk jawaban negatif diberi skor 1-2-3-4-5.

**Tabel 3. 11**  
**Kriteria Bobot Nilai Alternatif**

Pilihan Jawaban	Bobot Pertanyaan atau Pernyataan
Sangat setuju/ sangat sesuai/ sangat tinggi/ selalu/ sangat mudah	5
Setuju/ sesuai / tinggi / sering/ mudah	4
Kurang setuju / cukup sesuai/ cukup tinggi/ sedang/ kadang-kadang	3
Tidak setuju/ tidak sesuai / rendah / jarang/sulit	2
Sangat tidak setuju / sangat tidak sesuai/ sangat rendah / tidak pernah/	1



3. *Tabulating*, maksudnya menghitung hasil skoring dan dituangkan dalam tabel rekapitulasi secara lengkap.

**Tabel 3. 12**  
**Rekapitulasi Pengubahan Data**

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

4. *Analisis Data*, Analisis data dalam penelitian ini akan diarahkan untuk menjawab permasalahan sebagaimana diungkapkan pada rumusan masalah. Untuk itu penulis menggunakan dua macam analisis, yaitu :
- A. **Analisis deskriptif**, analisis ini digunakan untuk mendeskripsikan skor variabel X dan variabel Y serta kedudukannya, dengan prosedur sebagai berikut :
- a. Menentukan jumlah skor kriterium (SK) dengan rumus :

$$SK = ST \times JB \times JR$$

Dimana :

SK = skor kriterium

ST = skor tertinggi

JB = jumlah bulir

JR = jumlah responden

- b. Membandingkan jumlah skor hasil kuesioner dengan jumlah skor kriteria, untuk mencari jumlah skor hasil kuesioner dengan rumus:

$$\sum x_i = x_1 + x_2 + x_3 + \dots + x_n$$

Dimana :

$x_i$  = jumlah skor hasil kuesioner variabel X

$x_1 - x_n$  = jumlah skor kuesioner masing-masing responden

- c. Membuat daerah kategori kontinum menjadi tiga tingkatan, contohnya tinggi, sedang dan rendah. Langkah-langkahnya adalah sebagai berikut:
- d. Menentukan kontinum ke dalam tiga tingkatan.

**Tinggi** : **SK = ST x JB x JR**

**Sedang** : **SK = SS x JB x JR**

**Rendah** : **SK = SR x JB x JR**

Dimana :

ST = skor tertinggi

SS = skor sedang

SR = skor terendah

JB = jumlah bulir

JR = jumlah responden

- e. Menentukan selisih skor kontinum dari setiap tingkatan rumus :

$$R = \frac{\text{Skor kontinum tinggi} - \text{Skor kontinum rendah}}{5}$$

- f. Membandingkan skor total tiap variabel dengan parameter di atas untuk memperoleh gambaran Variabel Kinerja Tenaga Kependidikan (X) dan Variabel Kualitas Pelayanan (Y).

- B. Analisis verifikatif**, analisis ini digunakan untuk menjawab permasalahan tentang pengaruh variabel X terhadap variabel Y.

### 3.8.2. Method of Successive Interval (MSI)

Penelitian ini menggunakan skala ordinal, maka semua data yang terkumpul terlebih dahulu akan ditransformasikan ke tingkat interval dengan menggunakan *Method of Successive Interval* (MSI). Langkah-langkah untuk melakukan transformasi data tersebut adalah sebagai berikut :

- a. Perhatikan setiap butir
- b. Untuk setiap butir tersebut tentukan berapa orang yang menjawab skor 1,2,3,4,5.
- c. Setiap frekuensi dibagi dengan banyaknya responden dan hasilnya disebut proporsi, dengan menggunakan rumus :  $P_i = \frac{f}{N}$
- d. Tentukan proporsi kumulatif.
- e. Dengan menggunakan tabel distribusi normal, hitung nilai z untuk setiap proporsi kumulatif yang diperoleh.
- f. Tentukan nilai densitas untuk setiap nilai z yang diperoleh.
- g. Tentukan *Skala Value* (SV) dengan rumus :

$$SV = \frac{\text{Density at Lower Limit} - \text{Density at Upper Limit}}{\text{Area Below Upper Limit} - \text{Area Below Lower Limit}}$$

Dimana :

- Scala Value* : Nilai Skala  
*Density at Lower Limit* : Densitas batas bawah  
*Density at Upper Limit* : Densitas batas atas  
*Area Below Upper Limit* : Daerah dibawah batas atas  
*Area Below Lower Limit* : Daerah dibawah batas bawah

- h. Tentukan nilai transformasi dengan menggunakan rumus :

$$Y = NS + k \qquad K = [1 + |NS_{\min}|]$$

Langkah-langkah diatas apabila dijabarkan dalam bentuk tabel akan terlihat sebagai berikut :

**Tabel 3. 13**  
**Pengubahan Data Ordinal ke Interval**

Kriteria	1	2	3	4	5
<b>Frekuensi</b>					
<b>Proporsi</b>					
<b>Proporsi Kumulatif</b>					
<b>Nilai</b>					
<b>Scale Value</b>					

Catatan : Skala terkecil dibuat sebesar 1, maka SV terkecil adalah +

Secara teknis untuk mentransformasikan data menjadi skala interval akan dibantu dengan aplikasi *Microsoft Office Excel* dengan menggunakan fasilitas *Method of Successive Interval* (MSI).

### 3.8.3. Analisis Korelasi

Setelah data terkumpul, maka langkah selanjutnya adalah menghitungnya dengan menggunakan analisis koefisien korelasi yang bertujuan mencari hubungan antara variabel yang diteliti. Penggunaan korelasi *product moment* digunakan untuk menguji hubungan antara variabel X terhadap Y.

Teknik korelasi *product moment* digunakan untuk mencari hubungan dan membuktikan hipotesis hubungan dua variabel bila data kedua variabel berbentuk interval atau rasio. Rumus koefisien korelasi *Product Moment* :

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{(N \cdot \sum X^2 - (\sum X)^2)(N \cdot \sum Y^2 - (\sum Y)^2)}} \quad \text{Sugiyono (2017)}$$

Terdapat dua jenis hubungan variabel yaitu hubungan positif dan negatif. Hubungan X dan Y dikatakan positif apabila kenaikan (penurunan) X pada umumnya diikuti kenaikan (penurunan) Y. Ukuran yang dipakai untuk mengetahui kuat atau tidaknya hubungan antara X dan Y disebut Koefisien korelasi ( $r$ ). Nilai  $r$  harus paling sedikit  $-1$  dan paling besar  $1$ , artinya:

- Jika nilai  $r = +1$  atau mendekati  $+1$ , maka korelasi antara kedua variabel sangat kuat dan positif.
- Jika nilai  $r = -1$  atau mendekati  $-1$ , maka korelasi antara kedua variabel sangat kuat dan negatif.
- Jika nilai  $r = 0$  atau mendekati  $0$ , maka korelasi antara kedua variabel yang diteliti tidak ada sama sekali atau sangat lemah.

**Tabel 3. 14**  
**Pedoman untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi**

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,000 – 0,199	Sangat rendah
0,200 – 0,399	Rendah
0,400 – 0,599	Sedang
0,600 – 0,799	Tinggi
0,800 – 1,000	Sangat Tinggi

#### 3.8.4. Analisis Regresi Sederhana

Uji regresi digunakan untuk mengetahui pengaruh antara variabel dependen dengan variabel independen. Regresi yang digunakan adalah analisis regresi sederhana dengan rumus sebagai berikut menurut (Sugiyono, 2017):

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

Dimana:

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

$\alpha$  = Harga Y bila  $X = 0$  (harga konstan)

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

$X$  = Subjek pada variabel independen yang memiliki nilai tertentu.

Langkah-langkah yang dilakukan dalam analisis regresi adalah sebagai berikut:

1. Mencari harga-harga yang akan digunakan dalam menghitung koefisien yaitu  $\sum xi$ ,  $\sum yi$ ,  $\sum xi yi$ ,  $\sum xi^2$ ,  $\sum yi^2$  serta mencari nilai  $a$  dan  $b$ .
2. Mencari nilai  $a$  dan  $b$  dapat menggunakan rumus sebagai berikut:

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

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

Setelah nilai  $a$  dan  $b$  ditemukan, maka persamaan regresi linear sederhana dapat disusun. Persamaan regresi yang telah ditemukan dapat digunakan untuk melakukan prediksi bagaimana individu dalam variabel dependent akan terjadi apabila individu dalam variabel independent ditetapkan.

Untuk mengetahui besarnya kontribusi dari  $X$  terhadap perubahan  $Y$  dihitung dengan suatu koefisien yang disebut koefisien determinasi ( $r^2$ ), koefisien determinasi merupakan cara untuk mengukur ketepatan garis regresi. Rumus koefisien determinasi adalah:

$$\text{Koefisien Determinasi (KD)} = r^2 \times 100\%$$

### 3.8.5. Uji Hipotesis (Uji T)

Langkah terakhir dari analisis data yaitu melakukan uji hipotesis yang bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat hubungan yang cukup jelas dan dapat dipercaya antara variabel independen dengan variabel dependen.

Hipotesis yang akan diuji dan dibuktikan dalam penelitian ini berkaitan ada atau tidaknya pengaruh dari Kinerja Tenaga Kependidikan terhadap Kualitas Pelayanan. Hipotesis pada penelitian ini yaitu :

H<sub>0</sub>: Tidak terdapat pengaruh dari Kinerja Tenaga Kependidikan terhadap Kualitas Pelayanan

H<sub>1</sub>: Terdapat pengaruh dari Kinerja Karyawan terhadap Kualitas Pelayanan

Berdasarkan pada statistik yang digunakan dan hipotesis penelitian diatas maka penulis menetapkan hipotesis yang digunakan untuk uji statistiknya yaitu H<sub>0</sub> yang diformulasikan untuk ditolak dan H<sub>1</sub> yaitu hipotesis penulis yang diformulasikan untuk diterima, dengan perumusan sebagai berikut :

H<sub>0</sub> :  $\rho = 0$ , Kinerja Tenaga Kependidikan (X) tidak memiliki pengaruh terhadap Kualitas Pelayanan (Y).

H<sub>1</sub> :  $\rho \neq 0$ , Kinerja Tenaga Kependidikan (X) memiliki pengaruh terhadap Kualitas Pelayanan (Y).

Untuk mengetahui ditolak atau tidaknya dapat dinyatakan dengan kriteria sebagai berikut :

- Taraf signifikansi sebesar 0,05 dan derajat kebebasan (dk) = n-2
- Jika  $t_{hitung} \geq t_{tabel}$  H<sub>0</sub> ditolak; H<sub>1</sub> diterima
- Jika  $t_{hitung} \leq t_{tabel}$  H<sub>0</sub> diterima; H<sub>1</sub> ditolak

Untuk menguji hipotesis yang penulis kemukakan dapat diterima maka digunakan uji t dengan rumus sebagai berikut :

$$t_{hitung} = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}} \quad (\text{Sugiyono, 2017})$$

Keterangan:

t = Statistik uji korelasi

r = koefisien korelasi antara variabel X dan Y

n= banyaknya sampel dalam penelitian