

BAB III

METODE PENELITIAN

Dalam suatu penelitian, metode penelitian merupakan cara-cara yang digunakan dalam memecahkan permasalahan yang akan diteliti. Dengan menggunakan metode yang sesuai dengan permasalahan yang akan diteliti, diharapkan dapat membantu dalam menemukan jawaban dari permasalahan yang akan diteliti secara tepat, efektif dan juga efisien. Dalam bab metode penelitian ini akan dijelaskan mengenai hal-hal sebagai berikut:

- A. Metode Penelitian
- B. Lokasi Penelitian
- C. Populasi dan Sampel Penelitian
- D. Desain Penelitian
- E. Definisi Operasional
- F. Instrumen Penelitian
- G. Proses Pengembangan Instrumen
- H. Teknik Pengumpulan Data
- I. Analisis Data

A. METODE PENELITIAN

Berdasarkan permasalahan yang akan diteliti, maka metode yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode deskriptif. Menurut Best (1982) yang dikutip oleh Sukardi (2008:157) mengemukakan bahwa

‘penelitian deskriptif merupakan metode penelitian yang berusaha menggambarkan dan menginterpretasi objek sesuai dengan apa adanya.’ Pada umumnya penelitian dengan menggunakan metode deskriptif ini bertujuan untuk menggambarkan secara sistematis fakta dan karakteristik dari objek atau subjek penelitian secara tepat sesuai dengan fakta yang ada di lapangan. Menurut Sukardi (2008: 158-159) menyebutkan bahwa dalam penelitian yang menggunakan metode deskriptif terdapat beberapa langkah penting yang harus diperhatikan, diantaranya:

- a. Mengidentifikasi adanya permasalahan yang signifikan untuk dipecahkan melalui metode deskriptif.
- b. Membatasi dan merumuskan permasalahan secara jelas.
- c. Menentukan tujuan dan manfaat penelitian.
- d. Melakukan studi pustaka yang berkaitan dengan permasalahan.
- e. Menentukan kerangka berpikir dan pertanyaan penelitian dan atau hipotesis penelitian.
- f. Mendesain metode penelitian yang hendak digunakan termasuk dalam hal ini menentukan populasi, sampel, teknik sampling, menentukan instrument pengumpul data dan menganalisis data.
- g. Mengumpulkan, mengorganisasi dan menganalisis data dengan menggunakan teknik statistik yang relevan.
- h. Membuat laporan penelitian.

Sedangkan pendekatan penelitian yang akan digunakan adalah pendekatan kuantitatif. Pendekatan kuantitatif itu sendiri merupakan suatu pendekatan yang digunakan dalam penelitian dengan cara mengukur indikator-indikator variabel penelitian sehingga diperoleh gambaran diantara variabel-variabel tertentu.

B. LOKASI PENELITIAN

Lokasi yang menjadi objek dalam penelitian ini adalah SMA Al Ma'soem yang beralamat di Jl. Raya Cileunyi - Rancaekek No. 22 Kotak Pos 25 Telp./Fax (022) 7798243, Jatinangor - Sumedang 45363.

C. POPULASI DAN SAMPEL PENELITIAN

1. Penentuan Populasi Penelitian

Penentuan populasi merupakan hal yang sangat penting dalam sebuah penelitian. Hal ini dibutuhkan sebagai sumber data yang dapat memberikan gambaran data yang dibutuhkan dalam penelitian tersebut. Menurut Nawawi (2003) yang dikutip oleh Riduwan dan Akdon (2010: 237) menyebutkan bahwa, 'populasi adalah totalitas semua nilai yang mungkin, baik hasil menghitung ataupun pengukuran kuantitatif maupun kualitatif pada karakteristik tertentu mengenai sekumpulan objek yang lengkap.'

Hal ini pun sejalan dengan pendapat yang dikemukakan oleh Sugiyono (2004: 90) yang berpendapat bahwa "populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya."

Berdasarkan penjelasan diatas, dalam penelitian ini yang akan dijadikan sebagai populasi penelitian adalah siswa/siswi SMA Al Ma'soem dengan data sebagai berikut:

Tabel 3.1
Data Jumlah Siswa SMA Al Ma'soem

No	Kelas	Jumlah		Jumlah Total
		Laki-Laki	Perempuan	
1	XI IPA 1	18	20	38
2	XI IPA 2	16	24	40
3	XI IPA 3	18	21	39
4	XI IPA 4	18	16	34
5	XI Akselerasi	11	13	24
6	XI Super	7	14	21
7	XI IPS 1	18	15	33
8	XI IPS 2	20	15	35
Jumlah		126	138	264
9	XII IPA 1	11	30	41
10	XII IPA 2	18	22	40
11	XII IPA 3	14	25	39
12	XII IPA 4	9	30	39
13	XII IPA 5	21	18	39
14	XII IPA 6	25	14	39
15	XII IPS 1	15	17	32
16	XII IPS 2	17	13	30
17	XII IPS 3	20	14	34
Jumlah		150	183	333
Total				597

Sumber: Data Siswa SMA Al Ma'soem

2. Sampel Penelitian

Menurut Arikunto (2003) yang dikutip oleh Riduwan dan Akdon (2010:239) mengatakan bahwa, “sampel adalah bagian dari populasi (sebagian atau wakil populasi yang diteliti).” Sedangkan menurut Sugiyono (2004) berpendapat bahwa “sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi.”

Anggia Ruhika, 2012

Kualitas Pelayanan Pendidikan Dan Dampaknya Terhadap Nilai Serta Kepuasan Siswa Di SMA Al Ma'soem Jatinangor Sumedang

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

Dengan demikian sampel penelitian merupakan jumlah dari sebagian populasi penelitian yang bersifat representative atau mewakili seluruh populasi yang diteliti.

Melihat jumlah populasi yang akan diteliti melebihi 100 orang, maka dalam pengambilan sampel ini digunakan rumus Taro Yamane sebagai berikut:

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

Sumber: Akdon (2008: 107)

Dimana: n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

d^2 = Presisi yang ditetapkan (ditetapkan 10%)

maka sampel yang digunakan sebagai berikut:

$$n = \frac{597}{597 \cdot (0.1)^2 + 1}$$

$$n = \frac{597}{597 \cdot 0,01 + 1}$$

$$n = \frac{597}{6.97}$$

$$n = 85.65 \approx 86$$

Dengan jumlah sampel sebanyak 86 siswa (responden), maka teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan rumusan

alokasi proportional dari Sugiyono (1999) yang dikutip oleh Akdon (2008: 108) yakni *Proportionate Stratified Random Sampling*.

Teknik sampling ini merupakan teknik pengambilan sampel dari anggota populasi secara acak dan berstrata secara proporsional, dilakukan sampling ini apabila populasi bersifat heterogen atau tidak sejenis (2010: 242) dengan rumus sebagai berikut:

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

Dimana: n_i = jumlah sampel menurut stratum
 N = jumlah sampel seluruhnya
 N_i = jumlah populasi menurut sampel
 N = jumlah populasi seluruhnya

Hal tersebut dapat dijelaskan dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 3.2
Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi	N	Rumus	Sampel
Kelas XI	264	$n = \frac{N_i}{N} \cdot n = \frac{264}{597} \times 86 = 38,03$	$38 \approx 44\%$
Kelas XII	333	$n = \frac{N_i}{N} \cdot n = \frac{333}{597} \times 86 = 47,9$	$48 \approx 56\%$

D. DESAIN PENELITIAN

Menurut Husein Umar (2008) yang dikutip oleh Fuaddiyah (2011) mengemukakan bahwa:

Anggia Ruhika, 2012

Kualitas Pelayanan Pendidikan Dan Dampaknya Terhadap Nilai Serta Kepuasan Siswa Di SMA Al Ma'soem Jatinangor Sumedang

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

Desain penelitian merupakan suatu cetak biru (blue print) dalam hal bagaimana data dikumpulkan, diukur, dan dianalisis. Desain penelitian adalah suatu rencana kerja yang terstruktur dalam hal hubungan-hubungan antar variabel secara komprehensif, sedemikian rupa agar hasil penelitiannya dapat memberikan jawaban atas pertanyaan-pertanyaan penelitian. Rencana tersebut mencakup hal-hal yang akan dilakukan penelitian mulai dari membuat hipotesis dan implikasinya secara operasional sampai pada analisis akhir.

Dengan adanya desain penelitian ini, akan sangat membantu peneliti dalam memberikan arahan yang jelas mengenai pelaksanaan penelitian yang akan dilakukan. Desain penelitian dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel 3.3.

Tabel 3.3
Desain Penelitian

NO	PROSES
1	Studi Pendahuluan dengan merumuskan latar belakang, rumusan masalah dan batasan masalah.
2	Mengumpulkan data/ observasi di tempat penelitian
3	Mencari teori yang relevan dengan penelitian (Teori kualitas pelayanan jasa pendidikan, nilai pelanggan pendidikan, kepuasan pelanggan pendidikan dan teori motivasi)
4	Merumuskan kerangka pikir dan hipotesis
5	Menentukan sampel, penyusunan instrument penelitian, teknik pengumpulan data, pengolahan data, dan teknis analisis data
6	Uji validitas dan reliabilitas data
7	Uji hipotesis
8	Menarik kesimpulan dan Rekomendasi
9	Menyusun Laporan

E. DEFINISI OPERASIONAL

Menurut Moh. Nazir (2005: 126) menyatakan bahwa “definisi operasional adalah suatu definisi yang diberikan kepada suatu variabel atau konstruk dengan cara memberikan arti atau menspesifikasikan kegiatan, ataupun memberikan suatu operasional yang diperlukan untuk mengukur konstruk atau variabel tersebut.”

Untuk menghindari perbedaan persepsi terhadap maksud dari setiap variabel yang diteliti, maka penulis memberikan definisi operasional pada masing-masing variabel yang akan diteliti sebagai berikut.

1. Kualitas Pelayanan Pendidikan

Kualitas pelayanan pendidikan merupakan suatu pelayanan jasa pendidikan yang dilakukan oleh pihak sekolah dengan memenuhi segala standar kualitas yang disesuaikan dengan harapan serta keinginan para siswanya sebagai pelanggan utama pendidikan untuk mencapai kepuasan dari pelayanan pendidikan tersebut.

Menurut Parasuraman, Zeithaml dan Berry (1985) yang dikutip oleh Sopiadin (2010: 40-43) terdapat lima dimensi pokok kualitas jasa yaitu bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tangkap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Kelima dimensi tersebut yang akan dijadikan alat sebagai pengukur ketercapaian nilai serta kepuasan siswa terhadap pelayanan jasa yang diberikan oleh pihak sekolah.

2. Nilai

Menurut Peter Duchessi (2002) yang dikutip oleh Oesman (2010: 47) mengartikan bahwa ‘nilai sebagai sekumpulan manfaat produk dan jasa pada tingkat harga yang layak, nilai dapat diciptakan dengan banyak cara yang berbeda.’

Dengan demikian nilai pada penelitian ini merupakan keyakinan yang dimiliki oleh setiap siswa selaku pelanggan utama pendidikan, mengenai apa yang penting dan diharapkan oleh siswa, sesuai dengan biaya dan waktu yang telah dikeluarkan sebagai standar atau harapan dari pengorbanan yang telah dia lakukan.

Nilai yang diharapkan siswa akan terasa berbeda-beda, hal ini dikarenakan pengorbanan, kebutuhan dan standar dari nilai yang diinginkan oleh individu akan berbeda-beda. Dengan adanya kegiatan evaluasi yang dilakukan oleh siswa setelah menggunakan produk/jasa tersebut, maka siswa dapat mengetahui apakah nilai yang telah dia dapat atau rasakan sesuai dengan harapannya atau tidak. Nilai pelanggan tersebut akan mempengaruhi tingkat kepuasan dari setiap individu/pelanggan pendidikan dan merupakan pertimbangan mereka untuk melakukan pembelian kembali.

3. Kepuasan Siswa

Menurut Sopiadin (2010: 33) kepuasan merupakan fungsi dari layanan yang diterima dengan harapan, dan kepuasan berbanding lurus

dengan harapan dan layanana. Kepuasan siswa sendiri adalah suatu perasaan yang timbul setelah siswa selalu pelanggan utama pendidikan mengkonsumsi produk/jasa pendidikan yang telah diberikan oleh pihak sekolah. Siswa akan mengevaluasi antara kesannya terhadap kinerja atau pelayanan yang telah dia terima dengan harapannya terhadap pelayanan sebagai standar kepuasan yang dia rasakan selama mempergunakan produk/jasa tersebut.

Dengan demikian kepuasan siswa merupakan suatu sikap yang diperlihatkan oleh siswa, baik itu bersifat positif maupun negatif atas kesesuaian harapan dengan kenyataan yang mereka terima dalam hal pelayanan jasa pendidikan maupun proses belajar mengajar yang diberikan oleh pihak sekolah.

F. INSTRUMEN PENELITIAN

Menurut Akdon (2008: 130) instrumen pengumpulan data adalah alat bantu yang dipilih dan digunakan oleh peneliti dalam kegiatannya mengumpulkan data agar kegiatan tersebut menjadi sistematis dan dipermudah olehnya. Pada penelitian kuantitatif sendiri, penggunaan instrument merupakan suatu alat ukur dalam mengumpulkan data yang diperlukan dalam suatu penelitian.

Alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan angket (kuesioner). Angket sendiri merupakan daftar pertanyaan

maupun pernyataan yang diberikan kepada responden sesuai yang diminta oleh peneliti dengan tujuan untuk mencari informasi mengenai masalah yang akan diteliti.

Dalam penelitian ini, diberikan beberapa alternatif jawaban dalam pengisian pertanyaan/ Pernyataan dari setiap angket yang diajukan dengan menggunakan skala Likert. Menurut Akdon (2008: 118) skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok tentang kejadian atau gejala sosial. Dengan menggunakan skala Likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi dimensi, dimensi dijabarkan menjadi sub variabel kemudian sub variabel dijabarkan lagi menjadi indikator-indikator yang dapat diukur. Dalam menjawab pernyataan-pernyataan yang diajukan kepada responden, disusun dengan menggunakan skala likert pada tabel 3.4, 3.5 dan 3.6.

Tabel 3.4
Kriteria Penskoran Alternatif Jawaban Variabel X
Berdasarkan Skala Likert

Alternatif Jawaban	Bobot
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Kurang Setuju	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Tabel 3.5
Kriteria Penskoran Alternatif Jawaban Variabel Y1
Berdasarkan Skala Likert

Alternatif Jawaban	Bobot
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Kurang Setuju	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Tabel 3.6
Kriteria Penskoran Alternatif Jawaban Variabel Y2
Berdasarkan Skala Likert

Alternatif Jawaban	Bobot
Sangat Puas	5
Puas	4
Kurang Puas	3
Tidak Puas	2
Sangat Tidak Puas	1

Tabel 3.7
Kisi-kisi Instrumen Penelitian

Variabel (X)	Indikator	Sub Indikator	Pertanyaan	Item
Kualitas Pelayanan	<i>Tangibles</i>	Penampilan Saff Sekolah	Guru pada umumnya berpenampilan rapi saat mengajar	1
			Staf administrasi pada umumnya berpenampilan rapi ketika memberikan pelayanan	2
		Kelengkapan Sarana	Penyediaan buku pelajaran diperpustakaan dapat dikatakan lengkap	3

Anggia Ruhika, 2012

Kualitas Pelayanan Pendidikan Dan Dampaknya Terhadap Nilai Serta Kepuasan Siswa Di SMA Al Ma'soem Jatinangor Sumedang

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

		Penyediaan sarana olahraga dapat dikategorikan lengkap dan baik	4
		Penyediaan peralatan di laboratorium umumnya dalam keadaan baik	5
		Penyediaan peralatan kesenian di sekolah pada umumnya dalam keadaan baik	6
	Fisik Bangunan	Bentuk fisik bangunan sekolah dapat dikategorikan dalam keadaan baik	7
		Bangunan beribadah yang disediakan pihak sekolah dapat dikatakan baik	8
		Sekolah menyediakan ruang organisasi siswa sesuai dengan kebutuhan kami	9
		Kebersihan di lingkungan sekolah terjaga dengan baik	10
		Kebersihan toilet (WC) di lingkungan sekolah terjaga dengan baik	11
<i>Reliability</i>	Konsistensi Kinerja	Pihak sekolah selalu memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan siswa	12
		Kehadiran guru didalam kelas pada umumnya selalu hadir dan tepat waktu	13
	Sifat Dapat Dipercaya	Staf administrasi selalu membantu kami jika mengalami kesulitan dalam pengadministrasian	14

		sekolah	
		Penyediaan informasi di sekolah dapat dikatakan baik	15
		Pelayanan pendidikan yang kami terima sesuai dengan yang dijanjikan oleh pihak sekolah sebelumnya	16
<i>Responsiveness</i>	Metode Pembelajaran	Metode pembelajaran yang digunakan oleh guru saat mengajar pada umumnya bersifat inovatif	17
		Pada umumnya guru selalu memberikan metode pembelajaran yang menyenangkan sehingga menimbulkan semangat belajar kepada siswa	18
	Guru Peka Terhadap Siswa	Para guru selalu berupaya memberikan bimbingan jika kami menghadapi kesulitan belajar	19
		Para guru dapat menjawab setiap pertanyaan yang diajukan siswa dalam proses pembelajaran didalam kelas	20
	Media Pembelajaran	Media pembelajaran yang disediakan oleh sekolah sesuai dengan kebutuhan siswa dalam belajar	21

		Media pembelajaran yang digunakan guru didalam kelas dapat membantu proses belajar siswa di sekolah	22
<i>Assurance</i>	Memiliki Kompetensi	Pada umumnya, para guru disekolah ini memiliki kompetensi akademik yang baik	23
		Metode pembelajaran yang diterapkan oleh guru didalam kelas dapat membantu siswa untuk memahami materi pelajaran	24
	Bersikap Sopan	Pada umumnya para guru di sekolah ini selalu menunjukkan sikap yang ramah kepada para siswa	25
		Pada umumnya guru disekolah dapat dengan sabar menangani kesulitan siswa dalam memahami pelajaran	26
	Bersikap Adil Dalam Pelayanan	Pada umumnya para guru selalu memberikan nilai secara objektif kepada saya	27
		Pihak sekolah memberikan pelayanan yang adil/sama kepada setiap siswa disekolah	28
<i>Empathy</i>	Memberikan Perhatian Kepada Siswa	Guru selalu berupaya memahami segala permasalahan kami disekolah	29
		Staf administrasi selalu memberikan tenggang waktu apabila kami mengalami masalah keterlambatan pembayaran SPP	30

			Pada umumnya guru selalu cepat tanggap apabila saya mengalami kesulitan belajar di dalam kelas	31
			Pada umumnya guru selalu memotivasi saya untuk dapat berprestasi lebih baik lagi	32
		Menjalin Hubungan Yang Baik	Seluruh staf sekolah memiliki hubungan yang baik dengan para siswa	33
			Seluruh staf sekolah memiliki hubungan yang baik dengan masyarakat sekitar	34
Variabel (Y1)	Indikator	Sub Indikator	Pertanyaan	Item
Nilai	<i>Functional value</i>	Rasa bangga	Saya merasa bangga bisa diterima menjadi siswa di sekolah ini	1
		Dapat memenuhi kebutuhan siswa	Dengan bersekolah disini saya yakin dapat masuk ke PT sesuai dengan harapan saya	2
			Sekolah ini dapat memenuhi kebutuhan saya dalam belajar	3
			Sekolah ini dapat membentuk pribadi saya menjadi lebih baik	4
			Sekolah ini dapat memberikan nilai-nilai agama yang baik bagi kehidupan saya	5
	<i>Social value</i>	Hubungan antara siswa dan lingkungan sekolah	Saya merasa senang karena teman-teman di sekolah selalu membantu kesulitan saya dalam	6

Anggia Ruhika, 2012

Kualitas Pelayanan Pendidikan Dan Dampaknya Terhadap Nilai Serta Kepuasan Siswa Di SMA Al Ma'soem Jatinangor Sumedang

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

		belajar	
		Orangtua saya merasa senang saya bersekolah di sekolah ini	7
	Hubungan siswa dan lingkungan sekitar	Saya merasa senang bersekolah di lingkungan masyarakat yang mendukung sekolah ini	8
		Sekolah memiliki hubungan yang baik dengan perguruan tinggi yang saya inginkan	9
<i>Emotional value</i>	Biaya	Pelayanan yang diberikan sekolah sesuai dengan biaya yang telah saya keluarkan	10
	Pelayanan yang sesuai	Pelaksanaan disiplin disekolah ini dapat membuat saya menjadi pribadi yang lebih baik	11
		Saya dapat dengan bebas mengungkapkan saran maupun kritik kepada pihak sekolah apabila mendapatkan ketidakpuasan dalam pelayanan sekolah	12
		Saya merasa pelayanan yang diberikan sekolah ini sesuai dengan kebutuhan saya	13
		Kurikulum yang disediakan oleh sekolah sangat bermanfaat bagi keberhasilan belajar saya	14
		Pihak staf administrasi tidak pernah mempersulit saya dalam mengurus masalah	15

Anggia Ruhika, 2012

Kualitas Pelayanan Pendidikan Dan Dampaknya Terhadap Nilai Serta Kepuasan Siswa Di SMA Al Ma'soem Jatinangor Sumedang

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

			administrasi sekolah	
<i>Epistemic value</i>	menimbulkan rasa ingin tahu		Saya berani mengemukakan argument saya didalam kelas mengenai materi pelajaran	16
			Guru memberikan kebebasan kepada saya untuk bertanya mengenai materi pelajaran yang belum saya pahami	17
	memuaskan kebutuhan akan pengetahuan		Pada umumnya setiap guru dapat menjawab setiap pertanyaan yang saya kemukakan di dalam kelas	18
			Fasilitas pembelajaran yang nyaman dapat menunjang kegiatan belajar saya disekolah	19
	<i>Conditional value</i>	Rasa senang		Saya merasa senang bersekolah disini karena di sekolah ini tidak ada perbedaan dalam memberikan pelayanan terhadap siswa-siswanya
Rasa Nyaman			Pihak sekolah selalu menghargai setiap masukan atau pendapat yang saya ajukan kepada pihak sekolah	21
			Dengan bersekolah disini saya merasa lebih dihargai oleh masyarakat sekitar	22
Variabel (Y2)	Indikator	Sub Indikator	Pertanyaan	Item

Kepuasan Siswa	Kinerja guru	Profesional	Saya dapat memahami materi pelajaran yang disampaikan oleh guru di dalam kelas	1
		Pedagogik	Saya merasa puas belajar di sekolah ini karena materi yang disampaikan guru selalu menyenangkan	2
		Sosial	Saya merasa nyaman berada disekolah dengan sikap para guru yang selalu ramah kepada saya	3
		Kepribadian	Saya merasa senang dengan motivasi yang selalu diberikan oleh para guru agar saya dapat belajar lebih baik lagi	4
	Kinerja sekolah	Pelayanan akademik pendidikan yang diterima siswa	Pelayanan akademik yang diberikan sekolah sesuai dengan kebutuhan saya	5
		Pelayanan administrasi yang diterima siswa	Saya merasa puas dengan kinerja staf administrasi yang selalu memberikan pelayanan kepada saya dengan cepat dan tepat	6
			Saya merasa puas terhadap pihak sekolah yang selalu tanggap terhadap kesulitan akademik yang saya hadapi	7
	Aktifitas siswa	Mengembangkan minat dan bakat siswa	Saya merasa senang karena pihak sekolah selalu mendukung segala kegiatan ekstrakurikuler yang saya ikuti di sekolah	8

	Menyediakan sarana sebagai penunjang kebutuhan siswa	Saya merasa puas dengan segala sarana penunjang kegiatan saya disekolah	9
Kedisiplinan siswa	Penegakan disiplin yang sesuai	Saya merasa puas dengan penegakkan disiplin yang diterapkan oleh sekolah kepada saya sesuai dengan peraturan yang ada	10
	Pribadi yang taat aturan	Peraturan yang ditetapkan oleh sekolah dapat membuat saya menjadi lebih disiplin	11
Peluang membuat keputusan	Sekolah peka terhadap keluhan siswa	Saya sangat puas karena pihak sekolah selalu mendengarkan saran dan kritik yang saya ajukan	12
	Sekolah melibatkan siswa dalam mengambil keputusan	Saya merasa puas karena selalu dilibatkan dalam setiap pengambilan keputusan	13
Bangunan sekolah	Fasilitas ruang belajar	Fasilitas ruang belajar yang disediakan sekolah sesuai dengan kebutuhan saya dalam belajar	14
	Fasilitas laboratorium	Fasilitas laboratorium yang disediakan sekolah sesuai dengan kebutuhan saya dalam belajar	15
	Fasilitas sarana olahraga	Fasilitas sarana olahraga yang disediakan sekolah sesuai dengan kebutuhan saya	16
	Fasilitas sarana beribadah	Fasilitas tempat beribadah yang nyaman membuat saya tenang dalam beribadah	17

	Fasilitas sarana organisasi siswa	Fasilitas penunjang kegiatan organisasi siswa yang disediakan sekolah sesuai dengan kebutuhan saya	18
Komunikasi	Hubungan siswa dengan staf pengajar	Pada umumnya, para guru dapat menangani segala kesulitan saya dalam hal pelajaran	19
	Hubungan siswa dengan staf administrasi	Staf administrasi tidak pernah mempersulit saya dalam urusan administrasi di sekolah	20
Teman sekolah		Saya merasa senang karena sekolah senantiasa memberikan informasi yang saya butuhkan secara cepat dan tepat	21
	Penyampaian informasi yang dibutuhkan siswa	Saya merasa puas terhadap segala informasi mengenai sekolah ini dari siswa lainnya	22
	Lingkungan belajar	Saya merasa nyaman belajar dengan sesama teman di sekolah	23
		Para siswa di sekolah dapat membantu saya jika mengalami kesulitan belajar	24

G. PROSES PENGEMBANGAN INSTRUMEN

1. Uji validitas Instrumen

Menurut Arikunto yang dikutip oleh Akdon (2008: 143)

mengungkapkan bahwa “validitas adalah suatu ukuran yang dalam penelitian

ini, jika instrument dikatakan valid berarti alat ukur tersebut dapat digunakan untuk mengukur objek dari penelitian tersebut.”

Adapun rumus yang digunakan dalam uji validitas instrument penelitian ini, menggunakan rumus Pearson Product Moment (Akdon, 2008:144):

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

Dimana :

- r_{hitung} = Koefisien korelasi
- $\sum X$ = Jumlah skor item
- $\sum Y$ = Jumlah skor total (seluruh item)
- $\sum X^2$ = Jumlah skor X dikuadratkan
- $\sum Y^2$ = Jumlah skor Y dikuadratkan
- n = Jumlah responden

Setelah diketahui r , maka langkah selanjutnya dihitung dengan Uji-t

dengan rumus:

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

Dimana :

- t = Nilai t_{hitung}
- r = koefisien korelasi hasil r_{hitung}
- n = Jumlah responden

Anggia Ruhika, 2012

Kualitas Pelayanan Pendidikan Dan Dampaknya Terhadap Nilai Serta Kepuasan Siswa Di SMA Al Ma'soem Jatinangor Sumedang

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

Adapun ketentuan dalam uji validitas ini yaitu, jika $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ berarti valid, sebaliknya $t_{hitung} \leq t_{tabel}$ berarti tidak valid. Berdasarkan rumus tersebut maka diketahui untuk $\alpha = 0,05$ dan derajat kebebasan ($dk = 30 - 2 = 28$) maka $t_{tabel} = 2,048$.

Uji validitas terhadap variabel-variabel penelitian ini dilakukan dengan menggunakan bantuan SPSS *For Windows Release 16.0* dan Excel 2007 dengan hasil sebagai berikut.

Tabel 3.8
Hasil Uji Coba Angket Variabel X (Kualitas Pelayanan Pendidikan)

No Item	Koefisien korelasi r_{hitung}	t_{hitung}	t_{tabel}	Keterangan
1	0,915	12.001	2.048	Valid
2	0,915	12.001	2.048	Valid
3	0,919	12.334	2.048	Valid
4	0,917	5.770	2.048	Valid
5	0,916	12.082	2.048	Valid
6	0,920	12.421	2.048	Valid
7	0,913	11.842	2.048	Valid
8	0,911	11.689	2.048	Valid
9	0,915	12.001	2.048	Valid
10	0,915	12.001	2.048	Valid
11	0,916	12.082	2.048	Valid
12	0,916	12.082	2.048	Valid
13	0,916	12.082	2.048	Valid
14	0,912	11.765	2.048	Valid
15	0,913	11.842	2.048	Valid
16	0,915	12.001	2.048	Valid
17	0,918	12.249	2.048	Valid
18	0,917	12.165	2.048	Valid

Anggia Ruhika, 2012

Kualitas Pelayanan Pendidikan Dan Dampaknya Terhadap Nilai Serta Kepuasan Siswa Di SMA Al Ma'soem Jatinangor Sumedang

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

19	0,917	12.165	2.048	Valid
20	0,917	12.165	2.048	Valid
21	0,916	12.082	2.048	Valid
22	0,917	12.165	2.048	Valid
23	0,914	11.921	2.048	Valid
24	0,915	12.001	2.048	Valid
25	0,914	11.921	2.048	Valid
26	0,914	11.921	2.048	Valid
27	0,915	12.001	2.048	Valid
28	0,915	12.001	2.048	Valid
29	0,917	12.165	2.048	Valid
30	0,913	11.842	2.048	Valid
31	0,913	11.842	2.048	Valid
32	0,919	12.334	2.048	Valid
33	0,918	12.249	2.048	Valid
34	0,919	12.334	2.048	Valid

Tabel 3.9
Hasil Uji Coba Angket Variabel Y1 (Nilai)

No Item	Koefisien korelasi r_{hitung}	t_{hitung}	t_{tabel}	Keterangan
1	0,860	8.918	2.048	Valid
2	0,860	8.918	2.048	Valid
3	0,859	8.878	2.048	Valid
4	0,859	6.160	2.048	Valid
5	0,860	8.918	2.048	Valid
6	0,861	8.958	2.048	Valid
7	0,861	8.958	2.048	Valid
8	0,874	9.517	2.048	Valid
9	0,878	9.706	2.048	Valid
10	0,862	8.998	2.048	Valid
11	0,861	8.958	2.048	Valid
12	0,859	8.878	2.048	Valid

Anggia Ruhika, 2012

Kualitas Pelayanan Pendidikan Dan Dampaknya Terhadap Nilai Serta Kepuasan Siswa Di SMA Al Ma'soem Jatinangor Sumedang

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

13	0,866	9.164	2.048	Valid
14	0,866	9.164	2.048	Valid
15	0,869	9.293	2.048	Valid
16	0,872	9.426	2.048	Valid
17	0,863	9.039	2.048	Valid
18	0,859	8.878	2.048	Valid
19	0,864	9.080	2.048	Valid
20	0,860	8.918	2.048	Valid
21	0,862	8.998	2.048	Valid
22	0,873	9.472	2.048	Valid

Tabel 3.10
Hasil Uji Coba Angket Variabel Y2 (Kepuasan Siswa)

No Item	Koefisien korelasi r_{hitung}	t_{hitung}	t_{tabel}	Keterangan
1	0,942	14.852	2.048	Valid
2	0,941	14.714	2.048	Valid
3	0,943	14.994	2.048	Valid
4	0,945	5.599	2.048	Valid
5	0,939	14.447	2.048	Valid
6	0,942	14.852	2.048	Valid
7	0,940	14.579	2.048	Valid
8	0,941	14.714	2.048	Valid
9	0,938	14.319	2.048	Valid
10	0,940	14.579	2.048	Valid
11	0,940	14.579	2.048	Valid
12	0,938	14.319	2.048	Valid
13	0,938	14.319	2.048	Valid
14	0,937	14.193	2.048	Valid
15	0,938	14.319	2.048	Valid
16	0,938	14.319	2.048	Valid
17	0,939	14.447	2.048	Valid

Anggia Ruhika, 2012

Kualitas Pelayanan Pendidikan Dan Dampaknya Terhadap Nilai Serta Kepuasan Siswa Di SMA Al Ma'soem Jatinangor Sumedang

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

18	0,939	14.447	2.048	Valid
19	0,942	14.852	2.048	Valid
20	0,945	15.289	2.048	Valid
21	0,944	15.139	2.048	Valid
22	0,939	14.447	2.048	Valid
23	0,940	14.579	2.048	Valid
24	0,939	14.447	2.048	Valid

2. Uji Reliabilitas Instrumen

Setelah dilakukan uji validitas, langkah selanjutnya yakni uji reliabilitas yang bertujuan untuk mengetahui sejauhmana suatu instrument dapat reliable/dipercaya. Riduwan dan Sunarto (2011: 348) mengemukakan bahwa “reabilitas menunjukkan pada suatu pengertian bahwa suatu instrument dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrument tersebut sudah dianggap baik”. Metode pengujian reliabilitas instrument pada penelitian ini menggunakan metode alpha dengan rumus sebagai berikut:

$$r_{11} = \left(\frac{k}{k-1} \right) \cdot \left(1 - \frac{\sum S_i}{S_t} \right)$$

Sumber: Akdon (2008:161)

Dimana:

- r_{11} = Nilai Reliabilitas
- $\sum S_i$ = Jumlah varians skor tiap-tiap item
- S_t = Varians total
- k = Jumlah item

Anggia Ruhika, 2012

Kualitas Pelayanan Pendidikan Dan Dampaknya Terhadap Nilai Serta Kepuasan Siswa Di SMA Al Ma'soem Jatinangor Sumedang

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

Apabila diketahui signifikansi untuk $\alpha = 0,05$ dan $dk = 30-1 = 29$, maka diperoleh $r_{tabel} = 0,361$. Kemudian membuat keputusan dengan membandingkan r_{11} dengan r_{tabel} , dimana kaidah keputusannya yaitu, jika $r_{11} > r_{tabel}$ berarti reliabel, sedangkan jika $r_{11} < r_{tabel}$ tidak reliabel.

Uji reliabilitas pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan bantuan SPSS *Windows For Release 16.0* dengan hasil sebagai berikut:

Tabel 3.11
Uji Reliabilitas Variabel X (Kualitas Pelayanan Pendidikan)

Variabel X	r_{11}	r_{tabel}	Keterangan
Kualitas Pelayanan Jasa Pendidikan	0,918	0,361	Reliabel ($r_{11} > r_{tabel}$)

Berdasarkan hasil perhitungan menggunakan SPSS *for Windows release 16* dengan $r_{hitung} = 0,918$ sedangkan $r_{tabel} = 0,361$ maka instrumen ini dinyatakan **reliabel**.

Tabel 3.12
Uji Reliabilitas Variabel Y1 (Nilai)

Variabel Y1	r_{11}	r_{tabel}	Keterangan
Nilai Pelanggan Pendidikan	0,870	0,361	Reliabel ($r_{11} > r_{tabel}$)

Berdasarkan hasil perhitungan menggunakan SPSS *for Windows release 16* dengan $r_{hitung} = 0,870$ sedangkan $r_{tabel} = 0,361$ maka instrumen ini dinyatakan **reliabel**.

Tabel 3.13
Uji Reliabilitas Variabel Y2 (Kepuasan Siswa)

Variabel Y2	r_{11}	r_{tabel}	Keterangan
Kepuasan Pelanggan Pendidikan	0,943	0,361	Reliabel ($r_{11} > r_{tabel}$)

Berdasarkan hasil perhitungan menggunakan SPSS *for Windows release 16* dengan $r_{hitung} = 0,943$ sedangkan $r_{tabel} = 0,361$ maka instrumen ini dinyatakan **reliabel**.

H. TEKNIK PENGUMPULAN DATA

Teknik pengumpulan data merupakan teknik atau cara yang dapat digunakan dalam mengumpulkan data yang diperlukan dalam suatu penelitian. Menurut Akdon (2008: 130) “dalam melakukan penelitian dapat menggunakan instrumen pengumpul data sebagai alat bantu yang dipilih dan digunakan oleh peneliti dalam kegiatannya mengumpulkan data agar kegiatan penelitian tersebut dapat berjalan secara sistematis.” Instrument penelitian tersebut dapat berupa angket, skala, pedoman wawancara, lembar pengamatan, soal ujian, dokumentasi dll. Penentuan instrumen tersebut dapat disesuaikan dengan jenis data yang dibutuhkan oleh peneliti.

Untuk memperoleh data yang sesuai dengan sifat dan jenis data yang diperlukan dalam penelitian ini, penulis menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

1. Angket

Menurut Akdon (2008: 131) angket adalah daftar pertanyaan yang diberikan kepada orang lain bersedia memberikan respons (responden) sesuai dengan permintaan pengguna. Jenis angket yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis angket tertutup yaitu angket yang berisikan pertanyaan maupun pertanyaan yang disajikan kepada responden dengan

memberikan beberapa alternatif jawaban dengan cara membubuhkan tanda checklist (√) pada setiap pertanyaan/pernyataan yang diberikan.

Tujuan dari penyebaran angket sendiri adalah untuk mencari informasi yang lengkap yang berhubungan dari setiap variabel penelitian yang diajukan untuk mampu menjawab permasalahan yang akan diteliti dalam penelitian ini.

2. Wawancara

Wawancara merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang digunakan untuk memperoleh informasi secara langsung dari sumber atau objek dari penelitian tersebut.

Dalam penelitian ini peneliti melakukan wawancara secara langsung kepada beberapa siswa yang menjadi objek penelitian khususnya mengenai kualitas pelayanan sekolah yang hasilnya digunakan untuk melengkapi data penelitian yang sedang diteliti.

3. Dokumentasi

Menurut Akdon (2008:137) dokumentasi adalah ditujukan untuk memperoleh data langsung dari tempat penelitian, meliputi buku-buku yang relevan, peraturan-peraturan, laporan kegiatan, foto-foto, film dokumenter, data yang relevan.

Dengan dilakukannya studi dokumentasi diharapkan dapat membantu penulis dalam menganalisis permasalahan yang akan diteliti sehingga dapat

diperoleh informasi atas konsep-konsep yang mendukung dan relevan dalam upaya memecahkan permasalahan yang akan diteliti.

I. ANALISIS DATA

Menurut Sugiyono (2006: 169) mengemukakan bahwa “dalam penelitian kuantitatif analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul”. Data yang telah terkumpul tersebut kemudian diolah dan dianalisis untuk memperoleh suatu kesimpulan atau generalisasi mengenai masalah yang akan diteliti. Hal ini sejalan dengan yang dikemukakan oleh Surakhmad (1998: 111) yang menyebutkan bahwa:

Mengolah data adalah konkrit untuk membuat data berbicara, sebab betapapun tinggi besarnya nilai data yang terkumpul (sebagai hasil fase pelaksanaan pengumpulan data) apabila tidak disusun dalam suatu organisasi dan tidak diolah menurut sistematik yang baik, niscaya data itu tetap merupakan bahan yang membisu seribu bahasa.

Dengan demikian, untuk mengetahui kesimpulan atau gambaran dari data yang telah diperoleh, diperlukan pengolahan dan proses analisis data secara sistematis dengan harapan data tersebut dapat diambil kesimpulan sesuai dengan yang diharapkan. Adapun pengolahan dan analisis data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Seleksi Angket

Pada tahap ini, langkah yang pertama dilakukan yaitu memeriksa dan menyeleksi hasil angket yang telah terkumpul dari seluruh responden penelitian. Hal ini dimaksudkan untuk meyakinkan bahwa data yang telah

terkumpul telah memenuhi syarat untuk diolah sebagai bahan atau alat ukur penelitian.

2. Pengolahan data

Pengolahan data merupakan kegiatan yang sangat penting dalam suatu penelitian dengan tujuan agar data yang diperoleh dapat memberikan gambaran dan dapat ditarik kesimpulan sebagai jawaban dari permasalahan yang diteliti.

Untuk menggambarkan keadaan dan kecenderungan tingkat kualitas pelayanan jasa pendidikan dan dampaknya terhadap nilai serta kepuasan pelanggan pendidikan, maka dilakukan beberapa tahap sebagai berikut:

- a. Untuk menghitung kecenderungan umum jawaban yang diberikan oleh responden terhadap variabel dari penelitian, digunakan rumus *Weighted Means Score (WMS)* dengan rumus sebagai berikut

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

Keterangan: \bar{X} = Rata-rata skor responden

X = Jumlah Skor dari jawaban responden

N = Jumlah responden

- b. Mencocokkan skor rata-rata yang telah didapatkan dengan tabel konsultasi.

Tabel 3.14
Konsultasi Hasil Perhitungan WMS

Rentang Nilai	Kriteria
4,01-5,00	Sangat Baik
3,01-4,00	Baik
2,01-3,00	Cukup
1,01-2,00	Rendah
0,01-1,00	Sangat Rendah

Sumber: Akdon dan Hadi (2005:39)

c. Mengubah Skor Mentah menjadi Skor Baku

Menurut Akdon (2008: 86) dalam mengubah skor mentah menjadi skor baku untuk setiap variabel, dapat digunakan rumus sebagai berikut):

$$T_i = 50 + 10 \cdot \frac{(X_i - \bar{x})}{s}$$

Keterangan: T_i = Skor baku
 X_i = Skor mentah
 s = Standar defiasi
 \bar{x} = Rata-rata (mean)

Untuk mengubah skor mentah menjadi skor baku, diperlukan beberapa langkah berikut ini:

- 1) Menentukan skor mentah terbesar dan terkecil
- 2) Menentukan rentang (R) dengan cara skor tertinggi (ST) dikurangi skor terendah (SR)

$$R = ST - SR$$

Anggia Ruhika, 2012

Kualitas Pelayanan Pendidikan Dan Dampaknya Terhadap Nilai Serta Kepuasan Siswa Di SMA Al Ma'soem Jatinangor Sumedang

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

- 3) Menentukan banyaknya kelas (BK), dengan rumus Sturgess

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

- 4) Menentukan panjang kelas (i), dengan rumus Rentang dibagi

Banyaknya kelas

$$i = \frac{R}{BK}$$

- 5) Membuat distribusi frekuensi

- 6) Menentukan rata-rata (mean) dengan rumus:

$$\bar{x} = \frac{\sum fX_i}{n}$$

- 7) Menentukan standar defiasi (s) dengan rumus:

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

- 8) Mengubah skor mentah menjadi skor baku dengan rumus:

$$Ti = 50 + 10 \cdot \frac{(X_i - \bar{x})}{s}$$

d. Uji normalitas distribusi data

Uji normalitas data dimaksudkan untuk mengetahui dan menentukan teknik pengolahan data yang akan dilakukan dalam menganalisis hasil penelitian. Dalam suatu penelitian, teknik pengolahan data dapat dibedakan menjadi teknik statistic parametik dan teknik

statistic nonparametrik. Dalam perhitungan uji normalitas pada penelitian ini menggunakan rumus Chi Kuadrat (χ^2), sebagai berikut:

$$(\chi^2) = \sum \frac{(fo - fh)^2}{fh}$$

Keterangan:

χ^2 = Chi Kuadrat

fo = Frekuensi hasil pengamatan

fh = Frekuensi yang diharapkan

Dalam perhitungan untuk mendapatkan chi kuadrat, peneliti dibantu oleh SPSS for Windows release 16.0. Setelah mendapatkan nilai chi kuadrat, kemudian dibandingkan dengan nilai chi kuadrat tabel dengan taraf signifikansi 5% dan df (*degree of freedom*) atau derajat kebebasan yang dihitung dengan bantuan SPSS.

e. Uji Hipotesis

1) Uji Koefisien Korelasi

Dalam mencari derajat hubungan antara variabel X dengan variabel Y, digunakan analisis korelasi dengan rumus *Spearman Rank* (ρ), sebagai berikut:

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum d^2}{n(n^2 - 1)}$$

Keterangan :

r_s = Nilai korelasi *Spearman Rank*

d^2 = Selisih setiap pasangan rank

n = Jumlah pasangan rank untuk Spearman

- 2) Menafsirkan koefisien korelasi berdasarkan kriteria yang telah ditentukan.

Tabel 3.15
Pedoman untuk Memberikan 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	Kuat
0,80 - 1,000	Sangat Kuat

Sumber: Sugiyono (2009: 214)

- 3) Uji Signifikasi Koefisien Korelasi

Menurut Riduwan dan Sunarto (2011: 278), hipotesis penelitian yang diajukan adalah sebagai berikut.

$$H_a: r_{yx} \neq 0$$

$$H_o: r_{yx} = 0$$

Hipotesis dalam bentuk kalimat adalah sebagai berikut:

H_a :

- a. Kualitas pelayanan jasa pendidikan berpengaruh positif dan signifikan terhadap nilai pelanggan pendidikan
- b. Kualitas pelayanan jasa pendidikan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pendidikan

Ho:

- a. Kualitas pelayanan jasa pendidikan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap nilai pelanggan pendidikan
- b. Kualitas pelayanan jasa pendidikan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pendidikan

Pengambilan keputusan:

- a. Jika nilai probabilitas 0,05 *lebih kecil* atau *sama dengan* nilai probabilitas *Sig* ($0,05 \leq Sig$), maka Ho diterima dan Ha ditolak, artinya tidak signifikan.
 - b. Jika nilai probabilitas 0,05 *lebih besar* atau *sama dengan* nilai probabilitas sig ($0,05 \geq Sig$), maka Ho ditolak dan Ha diterima, maka artinya signifikan.
- 4) Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi dipergunakan dengan maksud untuk mengetahui besarnya kontribusi variabel X terhadap variabel Y1 dan X terhadap Y2 dengan rumus sebagai berikut (Akdon dan Hadi, 2005: 188):

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