

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **A. Lokasi, Populasi dan Sampel Penelitian**

##### **1. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini akan dilakukan di Balai Pelatihan tenaga Koperasi dan UMKM Provinsi Jawa Barat yang berada di Jl. Soekarto Hatta No. 708 Bandung, Jawa Barat.

##### **2. Populasi Penelitian**

Seperti yang dijelaskan oleh Subagyo (1991: 23) populasi merupakan “objek penelitian sebagai sasaran untuk mendapatkan dan mengumpulkan data”, maka populasi penelitiannya adalah seluruh peserta diklat yang sedang mengikuti kegiatan diklat di Balai Pelatihan tenaga Koperasi dan UMKM Provinsi Jawa Barat pada periode bulan Juni 2012 sebanyak III angkatan dengan jumlah populasi 50 orang. Peserta diklat itu datang dari berbagai kota dan kabupaten di Jawa Barat. Adapun jumlah subjek penelitian/populasi tersebut tertera dalam tabel berikut:

##### **3. Sample Penelitian**

Sugiyono (2009: 118) menyatakan bahwa “ Sample adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi”.

Yang berarti bahwa sampel adalah bagian dari yang diambil dari

populasi yang memiliki sifat yang sama dengan populasi, sampel harus dapat mewakili populasi.

Furchan (1982: 198) menyatakan bahwa, “penelitian eksperimen, hendaknya dipilih sampel yang akan dapat menampung sedikitnya tiga puluh orang, penelitian deskriptif biasanya menggunakan sample yang lebih besar; dianjurkan untuk mengambil 10 sampai 20 persen dari populasi yang dapat dijangkau”. Jumlah peserta diklat periode Bulan Juni 2012 adalah 50 orang, jika mengambil 20 persen dari populasi maka angka responden tidak mencapai 30 orang. Maka peneliti menggunakan rumus menurut Isaac dan Michael (Sugiyono: 2011):

$$s = \frac{\lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q}{d^2 \cdot (N - 1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q}$$

$\lambda^2$  = Taraf kesalahan 1%, 5%, atau 10%

s = Jumlah sampel

N = Populasi

P = 0,5

Q = 0,5

d = 0,05

Peneliti memilih taraf kesalahan 10%, maka jumlah sampel yang didapat dari populasi 50 orang adalah 42 responden.

Dikarenakan populasi berstrata, maka sampel yang dipakai juga berstrata. Stratanya ditentukan oleh jenjang pendidikan. Dengan itu

masing-masing sampel yang diambil untuk tingkat pendidikan harus proporsional sesuai dengan populasi (Sugiyono, 2011).

**Tabel 3.1**  
**Sampel Proporsional Berdasarkan Jenjang Pendidikan**

No	Sub Populasi	N	Proporsi	Jumlah
1	SD	50	$2/50 \times 42$	1,68
2	SMP	50	$4/50 \times 42$	3,36
3	SMA	50	$24/50 \times 42$	20,16
4	Diploma	50	$12/50 \times 42$	10,08
5	Sarjana	50	$8/50 \times 42$	6,72

Jadi jumlah sampelnya adalah 42 karena jumlah perkalian proporsinya dibulatkan keatas menjadi, SD = 2, SMP= 3, SMA= 20, Diploma= 10 dan Sarjana= 7.

### **B. Desain Penelitian**

Desain penelitian merupakan rancangan atau perencanaan penelitian yang harus ditentukan agar proses penelitian berjalan dengan baik. Pengertian desain penelitian menurut Haedarrauf (2012) “Desain penelitian yaitu semua proses yang diperlukan dalam perencanaan dan pelaksanaan penelitian”. Dari pengertian desain penelitian tersebut maka dapat dikatakan bahwa desain penelitian merupakan langkah-langkah yang dilakukan oleh peneliti dalam proses penelitian secara sistematis sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Adapun langkah-langkah yang ditempuh oleh peneliti dalam melakukan penelitian adalah:

1. Peneliti melakukan studi pendahuluan (Januari, 2011) untuk merumuskan latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan masalah, dan rumusan masalah apa yang akan diteliti menjadi sebuah penelitian.
2. Peneliti mengumpulkan data-data di lapangan yang dapat menunjang proses penelitian.
3. Peneliti mencari teori-teori yang relevan yang dapat digunakan untuk menjelaskan tentang variable yang akan diteliti
4. Berdasarkan teori-teori yang dikemukakan, maka selanjutnya peneliti membuat kerangka berpikir, dengan kerangka berfikir ini selanjutnya peneliti dapat menyusun hipotesis. Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah.
5. Setelah hipotesis diajukan, maka langkah berikutnya yaitu menentukan bagaimana agar hipotesis tersebut dapat teruji secara empirik. Maka diperlukan tahapan-tahapan seperti menentukan populasi dan sampel, menyusun instrumen penelitian, teknik pengumpulan data, pengolahan data, dan menentukan teknik analisis data.

### **C. Metode Penelitian**

Menurut Furchan (1982: 50) metode penelitian merupakan “strategi umum yang dianut dalam pengumpulan dan analisis data yang diperlukan, guna menjawab persoalan yang dihadapi”. Metode penelitian merupakan langkah yang sangat penting dalam penelitian karena merupakan strategi

untuk memecahkan permasalahan penelitian dengan cara pengumpulan data yang kemudian data itu dianalisis.

Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan penelitian kuantitatif yang merupakan penelitian ilmiah yang sistematis secara matematis dan analisis data menggunakan perhitungan statistik (Sugiyono: 2011). Proses penelitian kuantitatif diawali dengan perumusan masalah, dalam penelitian kuantitatif masalah harus sudah matang. Berdasarkan perumusan masalah tersebut maka peneliti akan menggunakan berbagai teori untuk menjawabnya, yang kemudian dapat dibuat perumusan hipotesisnya. Langkah selanjutnya dari penelitian kuantitatif adalah pengumpulan data yang menggunakan instrumen yang telah dibuat, lalu dilakukan analisis dan dapat ditarik kesimpulan dari penelitian tersebut.

#### **D. Definisi Operasional**

##### **1. Mutu Pelayanan Diklat**

Definisi operasional mutu pelayanan diklat adalah tingkat usaha lembaga memberikan pelayanan/jasa berupa pendidikan dan pelatihan kepada peserta diklat dengan sebaik-baiknya memenuhi standar yang ada dan memenuhi kebutuhan peserta diklat.

Mutu Pelayanan diklat yang diberikan oleh lembaga dapat diukur dengan 5 (lima) atribut (M. Guntur: 2010) yaitu: *tangible* (bukti langsung), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *emphaty* (Empati).

*Responsiveness* atau daya tanggap artinya keinginan seluruh pegawai untuk membantu para peserta diklat dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Daya tanggap yang diberikan oleh seluruh petugas, panitia dan tenaga pengajar, yaitu daya tanggap yang diberikan saat peserta diklat mengeluh akan suatu permasalahan dalam proses berjalannya diklat. Ada beberapa cara mengatasi keluhan, salah satunya harus sabar saat mendengar keluhan peserta, dan tidak terbawa emosi. Pegawai tidak hanya mendengarkan keluhan peserta, namun dengan segera menangani permasalahan yang dihadapi peserta diklat. Pegawai harus selalu ada ditempat agar peserta diklat mudah untuk menyampaikan permasalahan atau keluhan yang dirasakan. Panitia diklat harus berada diruang admin disaat pendaftaran dan disaat ada proses belajar, dan disaat jam-jam kerja, petugas satpam harus ada di gerbang dan *front office* untuk menjaga, kemudian tenaga pengajar ada di kelas saat jam proses mengajar.

Atribut atau faktor kedua dalam mengukur mutu pelayanan diklat yaitu *Reliability* atau keandalan, yaitu kemampuan memberikan pelayanan dengan segera, akurat dan memuaskan. Petugas, panitia, dan tenaga pengajar disini harus dapat menepati janji yang mereka berikan, janji yang diberikan yaitu jadwal belajar yang telah ditentukan dilaksanakan sesuai dengan jadwal, dan pelaksanaan diklat yang telah ditentukan hari dan tanggalnya harus dimulai dan diakhiri sesuai



jadwal yang telah ditentukan. Jika ada perubahan jadwal maka panitia dengan segera mengumumkan perubahan itu.

*Assurance* atau jaminan mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staff. Jaminan disini merupakan citra baik lembaga serta pegawainya, dengan citra yang baik tidak akan ada rasa khawatir dari peserta diklat maupun koperasi yang mengutus pengurusnya dalam menjalani proses diklat, citra baik diawali dengan kesan yang baik saat pertama peserta diklat bertemu dengan petugas, dengan keramahan yaitu selalu menyapa, memberikan salam dan tersenyum. Ditambah dengan pegawai yang memiliki jaminan pengetahuan dan keterampilan dalam bidangnya masing-masing, contoh untuk tenaga pengajar harus memiliki latar belakang pendidikan yang sesuai dengan mata pelajaran yang diajarkan, kemudian untuk pegawai lain harus memiliki kompetensi dibidangnya sesuai jabatannya masing-masing. Disamping citra baik dan pengetahuan yang luas, sebagai pegawai yang memberikan pelayanan harus memiliki kesopanan, kesopanan itu meliputi rasa hormat kepada orangtua dan juga perempuan.

Empati meliputi kemudahan dalam menjalin hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan secara khusus. Pemberian kemudahan dalam menjalin hubungan disini maksudnya lembaga memiliki kemudahan dalam diakses, diakses memalui telepon, website, dan lain-lain agar terjalin

komunikasi yang baik, mungkin peserta diklat memiliki keperluan terhadap lembaga dan sebaliknya. Selain itu empati mencakup penanganan pelayanan yang bersifat khusus, yang biasanya terjadi pada peserta diklat di balai adalah peserta yang memiliki alergi terhadap cuaca, makanan atau karena obat-obatan, dengan itu petugas atau panitia harus memiliki beberapa jenis obat untuk mengatasinya.

Terakhir, *tangible* merupakan bukti langsung, yaitu semua bentuk fasilitas fisik, perlengkapan dan penampilan petugas, panitia diklat dan tenaga pengajar diklat. Fasilitas fisik yaitu berupa gedung yang memadai berisi ruang kelas yang tidak sempit untuk dipakai belajar, ada papan tulis, infokus, ruang berAC, dan semua perkengkapan belajar itu dimanfaatkan dengan baik. Kemudian fasilitas kamar tidur yang memadai yaitu kamar yang nyaman untuk tidur dan beristirahat. Peserta diklat harus tidur dan istirahat yang cukup karena sedang menjalani pendidikan dan pelatihan, tempat tidur yang berbentuk ranjang dua yang ditumpuk keatas tidak nyaman untuk orangtua. Fasilitas selanjutnya yang penting untuk peserta diklat yang mayoritas muslim yaitu mushola yang nyaman untuk dipakai beribadah, dan disediakan perlengkapan sholat mukena atau sarung yang bersih, dan air wudhu yang bersih. Terakhir yang penting adalah fasilitas toilet yang bersih, nyaman, airnya pun bersih tidak menimbulkan penyakit seperti gatal-gatal pada kulit. Ruang-ruang lain seperti ruang tamu dan ruang pendaftaran atau ruang admin, harus sederhana tetapi nyaman.



Selain gedung dan ruangan-ruangan dan perlengkapannya, penampilan petugas satpam, panitia diklat, pegawai diklat sampai *office boy*, dan tenaga pengajar, mereka semua harus berpenampilan sesuai tata tertib kantor, untuk semua jabatan di Balai Pelatihan Tenaga Koperasi dan UMKM telah memiliki ketentuan seragam yang dipakai, untuk hari senin sampai rabu semua pegawai negeri memakai seragam PNS yang berwarna coklat kekuning-kuningan dengan rapi dan bersih, untuk petugas satpam dan *office boy* memakai seragam hitam yang telah ditentukan dengan disertai papan nama. Pada hari Kamis dan Jum'at semua pegawai memakai batik, dengan mentaati peraturan seragam yang dipakai oleh semua pegawai ini menunjukkan bahwa dalam segi penampilan mereka sudah siap untuk memberikan pelayanan secara prima.

## **2. Kepuasan Peserta Diklat**

Definisi operasional dari kepuasan pelanggan eksternal, yang disini merupakan kepuasan peserta diklat adalah dimana kegiatan diklat dari awal hingga akhir memenuhi standar dan kebutuhan peserta diklat bahkan melebihi harapan peserta diklat dimana peserta merasa puas, aman, dan nyaman, kegiatan diklat tersebut merupakan jasa yang ditawarkan oleh lembaga.

Peneliti akan melakukan penelitian pada kepuasan peserta diklat dengan menilai seberapa puas peserta diklat terhadap rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh Balai Pelatihan Tenaga Koperasi dan

UMKM. Kegiatan diklat di Balai Pelatihan Diklat diawali dengan kegiatan *pra pelatihan* yaitu pengiriman surat tugas, apakah surat tugas yang dikirimkan tepat waktu atau tidak mendadak, hari dan tanggal pelatihan jelas, dan juga jenis pelatihannya jelas. Jika tidak ada kesalahan dalam kegiatan pra pelatihan maka peserta akan merasa puas.

Kegiatan diklat tak terlepas dari *waktu*, yang mencakup lama pelatihan dan kesesuaian jadwal pelatihan. Lama pelatihan bisa terasa terlalu lama atau terlalu sebentar karena dibandingkan dengan materi yang banyak sehingga membuat pelatihan terlalu padat, peserta diklat dapat menilai apakah mereka merasa puas atau tidak dengan lama pelatihan. Kemudian kesesuaian jadwal yang telah dibuat dengan pelaksanaan diklat, jika kegiatan sesuai dengan jadwal yang telah disusun maka kemungkinan peserta diklat akan merasa puas karena semua jadwal yang telah dijanjikan ditepati oleh pihak balai, jika tidak maka sebaliknya.

Kegiatan inti dari pelatihan yaitu *penyajian pelatihan* yang mencakup aspek bahan serahan, materi pelatihan, metode pelatihan dan alat bantu pelatihan. Bahan serahan pelatihan yaitu berupa buku, print out materi, dan softcopy power point. Kualitas isi dari bahan serahan yang didapatkan oleh peserta diklat dapat mengukur kepuasan peserta diklat. Aspek yang kedua yaitu materi pelatihan yang diberikan bertujuan untuk meningkatkan keterampilan dan pengetahuan peserta

diklat dalam mengelola koperasi yang dibagi dalam berbagai bidang. Dengan tingkat pemenuhan kebutuhan peserta diklat dalam materi diklat dapat mengukur kepuasan peserta diklat. Aspek selanjutnya adalah metode pelatihan, metode pelatihan yang digunakan adalah metode pelatihan orang dewasa (andragogi) dengan teknik partisipatif. Penerapan metode dengan teknik yang tepat dapat menjadi ukuran bahwa peserta diklat merasa puas. Aspek terakhir yaitu aspek alat bantu pelatihan yaitu berupa media yang dipakai, media bertujuan membantu agar materi yang diajarkan lebih mudah untuk disampaikan, media belajar yang dipakai dapat menjadi ukuran kepuasan peserta diklat.

Proses berjalannya diklat dilengkapi dengan penyediaan pelatihan yaitu berupa konsumsi, akomodasi dan kesehatan. Konsumsi diberikan tiga kali dalam sehari, yaitu pagi hari sarapan, siang snack, dan malam makan malam, penyediaan konsumsi telah direncanakan sebelumnya, dari segi kesehatan makanan dan dari segi jumlah makanan yang tersedia untuk peserta diklat, dengan pemenuhan penyediaan konsumsi peserta diklat dapat mengukur apakah merasa puas atau tidak. Aspek selanjutnya berupa akomodasi yang mencakup ruang kelas, mushola dan toilet, dengan akomodasi yang baik maka peserta diklat akan merasa puas jika tidak maka sebaliknya. Aspek terakhir yaitu aspek kesehatan, apakah peserta diklat merasa puas dengan penyediaan obat-obatan yang disediakan oleh pihak panitia.

Kemudian kegiatan terakhir adalah kegiatan *evaluasi*, dalam evaluasi akan diukur aspek penyelenggaraan diklat. Dengan terselenggaranya diklat apakah telah memenuhi kebutuhan peserta diklat atau tidak dan bagaimana keterampilan dan ilmu yang didapatkan peserta diklat apakah memuaskan atau tidak.

#### **E. Instrumen Penelitian**

Menurut Sugiyono (2011: 102) “Instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati. Maka instrumen penelitian merupakan alat ukur yang dipakai oleh peneliti untuk mengukur permasalahan yang diangkat oleh peneliti. Instrumen penelitian ini juga berguna untuk mengumpulkan data penelitian.

Alat ukur yang digunakan oleh peneliti yaitu angket (kuesioner), angket merupakan daftar pertanyaan yang diisi oleh responden, bertujuan untuk mendapatkan informasi yang lengkap mengenai suatu masalah dalam penelitian yang dilakukan. Berikut pendapat Sugiyono (2011: 142) “kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.”

Dalam penelitian ini angket atau (kuesioner) disusun dengan menggunakan Skala Likert, yang biasa digunakan untuk mengukur pendapat singkat dan juga persepsi seseorang tentang gejala sosial. Dengan Skala Likert ini maka variabel yang akan diukur dijabarkan dengan

dimensi, dimensi dijabarkan dengan sub variabel, sub variabel dijabarkan menjadi indikator-indikator yang terukur. Dan dari indikator-indikator ini akan melahirkan pertanyaan-pertanyaan untuk diisi oleh responden.

Setiap pertanyaan-pertanyaan yang dijawab oleh responden disusun menggunakan Skala Likert sebagai berikut:

**Tabel 3.2**  
**Kriteria Penskoran Alternatif Jawaban Variabel X**  
**Berdasarkan Skala Likert**

Alternatif Jawaban	Bobot
Selalu	4
Sering	3
Jarang	2
Tidak Pernah	1

**Tabel 3.3**  
**Kriteria Penskoran Alternatif Jawaban Variabel Y**  
**Berdasarkan Skala Likert**

Alternatif Jawaban	Bobot
Sangat Memuaskan	4
Memuaskan	3
Kurang Memuaskan	2
Tidak Memuaskan	1

**Tabel 3.4**  
**Kisi-kisi Instrumen Penelitian**

Variabel (X)	Sub Variabel	Aspek	Indikator	No. Item
Mutu Pelayanan Diklat	1. Responsivness	a. Pemahaman terhadap keinginan peserta diklat.	1) Seluruh pegawai berada ditempat mereka saat bertugas	1, 2 dan 3
		b. Memberikan tanggapan kepada peserta diklat.	2) Menjawab pertanyaan peserta diklat dengan lengkap mengenai informasi kegiatan pelatihan.	4
			3) Menanggapi keluhan kesah peserta diklat	5
			4) Segera menangani permasalahan yang dihadapi peserta diklat	6
	2. Reliability	a. Tepat janji.	1) Materi pelatihan yang diberikan sesuai dengan yang dijanjikan.	7
		b. Kesesuaian jadwal.	2) Waktu belajar dikelas sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan	8
			3) Program diklat sesuai dengan jadwal yang ditentukan	9
3. Assurance	a. Panitia diklat mengetahui segala informasi mengenai diklat.	1) Panitia mengetahui segala informasi mengenai diklat.	10	
	b. Panitia dan semua pegawai bersikap ramah, tulus.	2) Tenaga pengajar memiliki pengetahuan yang luas mengenai materi.	11	
		3) Semua pegawai bersikap suka menolong terutama pada peserta orangtua.	12 13	
4. Emphaty	a. Penanganan pelayanan	1) Memberikan bahan ajar yang	14	



		yang bersifat khusus b. Pemberian kemudahan terhadap semua peserta diklat.	diminta oleh peserta diklat. 2) Menyediakan obat-obatan atau perlengkapan kesehatan. 3) Mudah untuk dihubungi melalui telepon	15 16
	5. Tangibles	a. Sarana dan Prasarana diklat. b. Kebersihan dan penampilan petugas/panitia.	1) Ruang kelas yang nyaman untuk belajar. 2) Penggunaan media yang membantu kegiatan belajar. 3) Ruang kamar yang dapat dipakai istirahat dan tidur. 4) Air toilet tidak menimbulkan penyakit. 5) Mushola yang layak dipakai beribadah 6) Seragam yang dipakai seluruh pegawai sesuai tata tertib	17 18 19 20 21 22 23
<b>Variabel (Y)</b>	<b>Sub Variabel</b>	<b>Aspek</b>	<b>Indikator</b>	<b>No. Item</b>
<b>Kepuasan Peserta Diklat</b>	Pra Pelaksanaan Pelatihan	a. Surat Pelatihan	1) Pengiriman surat diklat datang tidak mendadak.	1
		b. Pendaftaran Pelatihan	2) Sikap panitia yang mengurus pendaftaran pelatihan sigap	2
			3) Saat mendaftar panitia mengatur peserta diklat dengan mengantri	3
			4) Panitia membagi kamar peserta diklat secara adil, orangtua dengan yang masih muda.	4

	Waktu Pelatihan	a. Lama pelatihan b. Kesesuaian jadwal pelatihan	1) Lama diklat sesuai dengan materi yang diberikan 2) Kesesuaian waktu diklat dengan jadwal yang telah ditetapkan	5 6
	Penyajian Pelatihan	a. Bahan serahan b. Materi pelatihan c. Metode pelatihan d. Alat Bantu Pelatihan	1) Bahan serahan pelatihan sesuai permintaan peserta diklat. 2) Materi pelatihan sesuai dengan program diklat yang dijanjikan. 3) Cara mengajar sesuai dengan usia peserta diklat sehingga materi dapat dipahami oleh peserta diklat. 4) Menggunakan alat bantu untuk mempermudah kegiatan belajar peserta diklat.	7 8 9 10
		Penyediaan Pelatihan	a. Konsumsi b. Akomodasi c. Kesehatan	1) Layanan petugas dalam memberikan konsumsi. 2) Ruang kamar layak untuk dipakai istirahat dan tidur oleh peserta diklat. 3) Ruang kelas yang dapat memuat peserta diklat 4) Mushola yang dipakai untuk beribadah menyediakan mukena/sarung. 5) Toilet dalam keadaan bersih. 6) Kelengkapan obat-obatan atau perlengkapan kesehatan

				17
	Evaluasi	Penyelenggaraan diklat	1) Menambah pengetahuan peserta diklat dalam bidang perkoperasian 2) Menambah keterampilan peserta diklat dalam bidang perkoperasian	18 19

#### F. Proses Pengembangan Instrumen

Instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data itu juga valid. Menurut Sugyono (2011: 121) “Valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur” Seperti halnya sebuah timbangan yang valid untuk mengukur berat atau, namun timbangan tidak valid apabila digunakan untuk mengukur panjang atau tinggi. Sedangkan instrumen yang reliabel adalah instrumen adalah instrumen yang apabila berulang kali dipakai untuk mengukur objek yang sama maka akan menghasilkan data yang sama pula.

Alat ukur penelitian yang valid dan reliabel merupakan absolut agar mendapatkan hasil penelitian yang valid dan reliabel pula. Namun belum tentu alat ukur yang telah valid dan reliabel akan menghasilkan data, maka peneliti harus menggungkannya pada objek yang tepat. Peneliti harus mampu membuat membuat instrumennya sendiri dan melakukan uji validitas dan reliabilitasnya.

## 1. Uji Validitas Instrumen

Setelah instrumen diuji oleh para ahli, maka instrumen akan di uji cobakan pada sampel, sampel yang digunakan ada 30 responden. Peneliti memilih sampel yang digunakan dalam uji validitas dan reliabilitas ini adalah peserta diklat yang berasal dari PT.Absindo, dengan tenaga pengajar berasal dari PT.Absindo dan panitia berasal dari Dinas Koperasi. Peneliti menganggap bahwa sampel yang digunakan ini memiliki karakter yang sama dengan sampel penelitian yang akan digunakan. Hasil uji coba itu akan dilakukan uji validitas instrumen dengan menggunakan rumus Produk Moment seperti menurut Sugiyono yang dikutip oleh Endah ( 2008: 60):

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

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

Ketentuan:

Jika  $r_{hitung} \geq r_{tabel}$  berarti valid, sebaliknya  $r_{hitung} \leq r_{tabel}$  berarti tidak valid.

Berdasarkan rumus tersebut maka didapat  $r_{tabel} = 0,361$

**Tabel 3.5**  
**Hasil Uji Coba Angket Validitas Variabel X**  
**(Mutu Pelayanan Diklat)**

No Item	r <sub>hitung</sub>	r <sub>tabel</sub>	Keterangan
1	0.584	0.361	Valid
2	0.660	0.361	Valid
3	0.591	0.361	Valid
4	0.691	0.361	Valid
5	0.546	0.361	Valid
6	0.481	0.361	Valid
7	0.421	0.361	Valid
8	0.569	0.361	Valid
9	0.646	0.361	Valid
10	0.570	0.361	Valid
11	0.257	0.361	Tidak Valid
12	0.543	0.361	Valid
13	0.182	0.361	Tidak Valid
14	0.464	0.361	Valid
15	0.187	0.361	Tidak Valid
16	0.185	0.361	Tidak Valid
17	0.368	0.361	Valid
18	-0.107	0.361	Tidak Valid
19	0.049	0.361	Tidak Valid
20	0.522	0.361	Valid
21	0.406	0.361	Valid
22	0.374	0.361	Valid
23	0.122	0.361	Tidak Valid
24	0.673	0.361	Valid
25	0.412	0.361	Valid

**Tabel 3.6**  
**Hasil Uji Coba Angket Variabel Y**  
**(Kepuasan Peserta Diklat)**

No Item	r <sub>hitung</sub>	r <sub>tabel</sub>	Keterangan
1	0.500	0.361	Valid
2	0.639	0.361	Valid
3	0.423	0.361	Valid
4	0.424	0.361	Valid
5	0.271	0.361	Tidak Valid
6	0.642	0.361	Valid
7	0.549	0.361	Valid
8	0.603	0.361	Valid
9	0.478	0.361	Valid
10	0.523	0.361	Valid
11	0.197	0.361	Tidak Valid
12	0.389	0.361	Valid
13	0.292	0.361	Tidak Valid
14	0.241	0.361	Tidak Valid
15	0.539	0.361	Valid
16	0.465	0.361	Valid
17	0.608	0.361	Valid
18	0.482	0.361	Valid
19	0.336	0.361	Tidak Valid
20	0.602	0.361	Valid

Berdasarkan hasil uji coba instrumen pada variabel mutu pelayanan diklat yang telah dilakukan terdapat 7 item yang tidak valid dari 25 item. Langkah selanjutnya dilakukan koreksi terhadap ke tujuh item tersebut melalui pembimbingan. Telah diperbaiki pada 5 item, dan direduksi



pada 2 item. Begitu juga pada variabel kepuasan peserta diklat terdapat 5 item yang tidak valid dari 20 item. Langkah yang dilakukan yaitu koreksi terhadap kelima item tersebut. Telah diperbaiki pada 4 item dan dilakukan reduksi pada 1 item.

## 2. Uji Reliabilitas Instrumen

Uji reliabilitas instrumen dilakukan dengan internal consistency dengan Teknik Belah Dua (split half) yang dianalisis dengan rumus Spearman Brown. Berikut adalah rumus Spearman dalam Sugiyono (2011: 136):

$$r_i = \frac{2r_b}{1 + r_b}$$

Langkah-langkah yang dilakukan untuk menggunakan teknik ini yaitu dengan membelah butir-butir instrumen menjadi dua kelompok, yaitu kelompok instrumen ganjil dengan kelompok instrumen genap. Selanjutnya skor data tiap kelompok itu disusun sendiri dan skor butirnya dijumlahkan sehingga menghasilkan skor total. Selanjutnya skor total antara kelompok ganjil dengan genap dicari korelasinya. Uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan bantuan *SPSS for Windows release 16*.

a. Uji Reliabilitas Variabel Mutu Pelayanan Diklat (X)

Tabel 3.7

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Part 1	Value	.864
		N of Items	13 <sup>a</sup>
	Part 2	Value	.470
		N of Items	12 <sup>b</sup>
	Total N of Items		25
Correlation Between Forms			.648
Spearman-Brown Coefficient	Equal Length		.787
	Unequal Length		.787
Guttman Split-Half Coefficient			.753

a. The items are: Satpam berada di gerbang, Petugas berada di front office, Panitia berada di admin, Panitia menjawab pertanyaan peserta, Panitia menanggapi keluhan kesah, Panitia segera menanggapi, Materi sesuai program diklat, Waktu belajar sesuai jadwal, Program diklat sesuai jadwal, Petugas mengetahui informasi, Tenaga pengajar pengetahuan luas, Seluruh petugas bersikap ramah, Seluruh petugas bersikap hormat.

b. The items are: Seluruh petugas bersikap hormat, Panitia memenuhi kebutuhan peserta, Tersedia obat-obatan, Memberikan nomor telpon balai, Balai mudah untuk dihubungi, Gangguan saat belajar, Menggunakan media belajar, Ruang kamar layak, Toilet bersih, Mushola nyaman, Tersedia mukena dan sarung, Seluruh pegawai berpenampilan rapi, Seluruh pegawai memakai seragam lengkap.

Berdasarkan hasil perhitungan menggunakan SPSS *for Windows release 16* Spearman Brown dengan  $r_{hitung} = 0,787$  sedangkan  $r_{tabel} = 0,361$  maka instrumen ini dinyatakan **reliabel**.

**b. Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Peserta Diklat**

**Tabel 3.8**

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Part 1	Value	.836
		N of Items	10 <sup>a</sup>
	Part 2	Value	.763
		N of Items	10 <sup>b</sup>
	Total N of Items		20
Correlation Between Forms			.558
Spearman-Brown	Equal Length		.716
Coefficient	Unequal Length		.716
Guttman Split-Half Coefficient			.713

a. The items are: Layanan pengiriman surat, Layanan pendaftaran, Layanan pengaturan antrian, Layanan pembagian ruang kamar, Layanan pengaturan jadwal diklat, Layanan permintaan bhn serahan, Layanan pemenuhan bhn serahan, Layanan penyajian materi, Layanan belajar, Layanan media belajar.

b. The items are: Layanan konsumsi, Layanan kamar, Layanan ruang kamar, Layanan penyediaan mushola, Layanan penyediaan mukena/sarung, Layanan toilet, Layanan perlengkapan kesehatan, Layanan obat-obatan, Layanan menambah ilmu, Layanan melatih keterampilan.

Berdasarkan hasil perhitungan menggunakan SPSS *for Windows release 16* Spearman Brown dengan  $r_{hitung} = 0,716$  sedangkan  $r_{tabel} = 0,361$  maka instrumen ini dinyatakan **reliabel**.

**G. Teknik Pengumpulan Data**

Sugiyono (2011: 137) mengatakan bahwa “hal utama yang mempengaruhi kualitas data hasil penelitian, yaitu, kualitas instrumen penelitian dan kualitas pengumpulan data”. Maka instrumen yang telah teruji validitas dan reliabilitas belum tentu mendapatkan data yang valid

dan reliabel apabila instrumen tersebut tidak digunakan dengan tepat dalam pengumpulan datanya. Teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan menggunakan dengan teknik interview (wawancara), kuesioner (angket) dan observasi (pengamatan).

### **1. Teknik Interview (Wawancara)**

Teknik wawancara merupakan suatu kegiatan yang dilakukan untuk memperoleh gambaran terhadap suatu objek dengan cara memeberikan pertanyaan kepada responden. Sesuai dengan pendapat Subagyo (1991: 39) “Wawancara merupakan suatu kegiatan dilakukan untuk mendapatkan informasi secara langsung dengan mengungkapkan pertanyaan-pertanyaan pada para responden.” Teknik wawancara pada penelitian ini dilakukan untuk studi pendahuluan agar dapat menyusun latar belakang penelitian.

### **2. Teknik Kuesioner (Angket)**

Penelitian kuantitatif menggunakan teknik kuesioner dikarenakan jumlah responden yang cukup banyak. Dalam penulisan angket memperhatikan bentuk pertanyaan yang digunakan agar tepat tujuan penelitian dan bahasa yang digunakan disesuaikan dengan sasaran responden yang dituju. Tahapan dalam penyusunan angket yaitu merupakan telur yang di hasilkan oleh indikator-indikator pada setiap penelitian sehingga pertanyaan angket yang dibuat akan sesuai dengan tujuan penelitian.

Setelah melakukan pembimngan maka angket pun di sebarakan untuk mendapatkan hasil uji validitas dan uji reliabilitas. Angket yang telah melewati uji coba diperbaiki bahkan direduksi melalui proses pembimbingan. Jika angket telah diperbaiki maka dilakukan penyebaran angket kembali untuk didapatkan hasil penelitian.

### **3. Teknik Observasi**

Menurut Supriatno (Gunawan, 2012: 59) mengatakan “Observasi merupakan upaya merekam segala peristiwa dan kegiatan yang terjadi...” Saat melaksanakan kegiatan Internship Manajemen Pendidikan di Balai Pelatihan Tenaga Koperasi dan UMKM Provinsi Jawa Barat, peneliti melakukan observasi untuk bahan referensi dalam menyusun latar belakang dalam mengangkat permasalahan dan untuk penyusunan instrumen penelitian.

### **H. Analisis Data**

Sebelum dilakukan analisis data maka ada pengolahan data agar data yang dipakai dalam penelitian bukan data mentah, karena data mentah tidak bisa memberikan informasi yang valid, untuk dilakukan pengkajian lebih lanjut Sudjana & Ibrahim (1989: 128 ) menjelaskan bahwa “Pengolahan data bertujuan mengolah data mentah dari hasil pengukuran menjadi data yang lebih halus sehingga memberikan arah untuk pengkajian lebih lanjut.” Upaya-upaya yang dilakukan dalam pengolahan data tersebut meliputi kegiatan sebagai berikut:

### 1. Seleksi Angket

Data yang diperoleh harus sesuai dengan kriteria yang telah ditetapkan, maka harus ada pemeriksaan data bahwa data tersebut layak untuk diolah. Dalam hal ini peneliti melakukan seleksi pada seluruh data yang terkumpul dari responden.

### 2. Pembobotan Nilai

Pembobotan nilai telah dilakukan dengan skala yang telah ditentukan dimaksudkan agar kemungkinan jawaban pada setiap item variabel penelitian memiliki klasifikasi nilai.

### 3. Menghitung Skor Rata-rata Setiap Variabel (WMS)

Perhitungan skor rata-rata setiap variabel ini dilakukan agar mendapatkan kecenderungan umum jawaban responden terhadap variabel penelitian, dengan menggunakan rumus menghitung rata-rata sebagai berikut:

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

Keterangan:

$\bar{x}$  = Nilai rata-rata yang dicari

$\sum X$  = Jumlah skor gabungan (frekuensi jawaban dikali bobot untuk setiap alternatif kategori)

$n$  = Jumlah item

Nilai rata-rata yang didapat kemudian dicocokkan dengan hasil perhitungan setiap variabel dengan kriteria masing-masing untuk menentukan dimana letak kedudukan setiap variabel atau dengan kemana arah kecenderungan dari masing-masing variabel tersebut.



**Tabel 3.9**  
**Tabel Konsultasi Hasil Perhitungan WMS**

Rentang Nilai	Kriteria	Penafsiran	
		Variabel X	Variabel Y
3,01 – 4,00	Sangat Baik	Selalu	Sangat Memuaskan
2,01 – 3,00	Baik	Sering	Memuaskan
1,01 – 2,00	Kurang Baik	Jarang	Kurang Memuaskan
0,01 – 1,00	Buruk	Tidak Pernah	Tidak Memuaskan

#### 4. Transformasi Skor Mentah Menjadi Skor Baku

Untuk mengubah skor mentah menjadi skor baku dengan menggunakan rumus (Sugiyono, 2011):

$$T_i = 50 + 10 \left( \frac{X - \bar{x}}{S} \right)$$

Dimana:

T<sub>i</sub> = Skor baku yang dicari

$\bar{x}$  = Rata-rata skor responden

X = Skor responden

S = Simpangan Baku

Untuk mengubah skor mentah menjadi skor baku maka sebelumnya dipersiapkan rata-rata ( $\bar{x}$ ), skor responden(X), dan simpangan baku (S), yang dibantu oleh Microsoft Office Excel dan SPSS for Windows release 16.

#### 5. Uji Normalitas Distribusi Data

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui dan juga menentukan teknik yang dipakai dalam pengolahan data. Teknik statistik parametrik dan non parametrik digunakan tergantung pada asumsi dan jenis data yang akan dianalisis. Dalam menggunakan

analisis parametrik diperlukan banyak asumsi yang terpenuhi, menurut Sugiyono (2011: 150 ) “asumsi yang utama adalah data yang akan dianalisis harus berdistribusi normal”. Pengujian normalitas distribusi data dilakukan dengan menggunakan rumus Chi Kuadrat ( $X^2$ ), sebagai berikut:

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

Keterangan:

$X^2$  = Chi Kuadrat

$fo$  = Frekuensi hasil pengamatan

$fh$  = Frekuensi yang diharapkan

Perhitungan untuk mendapatkan nilai Chi Kuadrat peneliti dibantu oleh SPSS *for Windows release 16*. Setelah mendapatka nilai Chi Kuadrat lalu dibandingkan dengan Chi Kuadrat tabel. Chi Kuadrat tabel ditentukan dengan taraf signifikansi 5% dan df (degree of freedom) atau biasa disebut derajat kebebasan yang dihitung dengan SPSS.

## 6. Menguji Hipotesis Penelitian

Dalam menguji hipotesis penelitian dilakukan perhitungan statistik dengan menggunakan bantuan program SPSS *for windows release 16*.

### a. Uji Koefisien Korelasi

Dalam mencari derajat hubungan antara variabel X dengan variabel Y, digunakan analisis korelasi dengan rumus-rumus sebagai berikut:

- 1) Mencari koefisien korelasi antara variabel X dengan variabel Y dengan menggunakan koefisien *korelasi pearson product moment* sebagai berikut:

$$r = \frac{n\Sigma XY - (\Sigma X)(\Sigma Y)}{\sqrt{\langle (n\Sigma X^2 - (\Sigma X)^2 | n\Sigma Y^2 - (Y)^2 \rangle)}$$

Dimana :

$r$  = Koefisien korelasi

$\sum X$  = Jumlah skor item

$\sum Y$  = Jumlah skor total

$n$  = Jumlah responden

- 2) Menafsirkan koefisien korelasi berdasarkan kriteria yang dikemukakan oleh Sugiyono (2011: 184).

**Tabel 3.10**

**Tolok Ukur Koefisien Korelasi *Product Moment***

Nilai Koefisien	Korelasi
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

**b. Uji Koefisien Determinasi**

Koefisien determinasi dipergunakan dengan maksud untuk mengetahui besarnya kontribusi variabel X terhadap variabel Y. Untuk mengujinya menggunakan rumus menurut Subino yang dikutip oleh Endah (2008: 73 ) sebagai berikut:

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

**c. Analisis koefisien regresi**

Dalam menguji analisis koefisien regresi, menggunakan bantuan program SPSS *for Windows release 16*. Analisis digunakan dalam memprediksi seberapa jauh nilai variabel X bila nilai variabel Y diubah. Dimana variabel X adalah variabel dependen (mutu pelayanan diklat) dan variabel Y adalah variabel independen (kepuasan peserta diklat). Dalam mencari regresi sederhana yang dikemukakan oleh Sugiyono (2011) yaitu:

$$Y' = a + bx$$