

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Definisi Operasional

Definisi operasional digunakan untuk menghindari kesimpangsiuran dan kesalahpahaman mendefinisikan judul penelitian. Moh. Nazir (Meliani, 2007: 47) mengemukakan bahwa: ‘Definisi operasional adalah suatu definisi yang diberikan kepada suatu variabel dengan cara memberikan arti atau menspesifikasikan kegiatan ataupun memberikan suatu operasional.’

Sesuai dengan judul “*Kontribusi Kualitas Pelayanan Pendidikan Terhadap Kepuasan Siswa Di SMA Pasundan 3 Cimahi*”, maka penulis menguraikan definisi operasional sebagai berikut:

1. Kontribusi

Kontribusi menurut John. M. Echols dan Hasan Sadily dalam Evana Guspini (2001:49), “ kata kontribusi berasal dari *contribution* dalam bahasa Inggris berarti sumbagan atau iuran”.

Adapun kontribusi yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah seberapa besar kualitas pelayanan pendidikan dapat memberikan dampak terhadap kepuasan siswa.

2. Kualitas Pelayanan Pendidikan

Menurut Lewia & Booms, dalam Fandy Tjiptono & Gregorius Chandra (2005 : 121): ‘ Kualitas pelayanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan’.

Wyckof (Fandy Tjiptono, 1996: 59), menyatakan bahwa ‘kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan’.

Dalam penelitian ini, kualitas pelayanan pendidikan adalah keseluruhan cara-cara dan karakteristik dari suatu layanan pendidikan yang menyangkut kemampuan untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang diharapkan siswa yang dilihat dari pelayanan sekolah dengan berdasar pada *Tangible* (wujud fasilitas fisik), *Emphaty* (kemudahan pelayanan) , *Responsiveness* (daya tanggap sekolah), *Reliability* (keandalan dalam pelayanan), dan *Assurance* (jaminan) . Apabila kelima syarat tersebut sudah terwujud, maka siswa akan memandang bahwa pelayanan yang dilakukan sekolah telah berkualitas.

3. Kepuasan Siswa

Day (Fandy Tjiptono & Anastasia Diana, 2001: 102) menyatakan bahwa: ‘kepuasan pelanggan adalah respons pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya’.

Wilkie berpendapat bahwa kepuasan pelanggan merupakan suatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa.

Sedangkan Kotler (Fandy Tjiptono & Anastasia Diana, 2001: 102) menandakan bahwa 'kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia rasakan dengan harapannya.

Dari uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa di sekolah, guru sebagai penyedia jasa harus dapat melayani siswanya agar merasa puas, karena kelangsungan hidup sekolah akan tergantung pada siswa sebagai konsumen pendidikan, karena mereka adalah orang yang menerima hasil pekerjaan seseorang atau suatu organisasi. Oleh karena itu merekalah yang dapat menentukan kualitasnya seperti apa dan bagaimana kebutuhan mereka.

Dalam penelitian ini kepuasan siswa adalah tingkat perasaan siswa setelah membandingkan pelayanan yang dilakukan sekolah dengan yang mereka harapkan dilihat dari *customer cost* (biaya yang mereka keluarkan) dan juga *customer value* (nilai yang mereka harapkan)

B. Metode Penelitian

Sebuah penelitian tidak akan mencapai kriteria penelitian sesungguhnya apabila tidak menggunakan sebuah metode penelitian yang tepat. Dengan metode penelitian yang tepat, diharapkan sebuah penelitian nantinya akan menjadi penelitian yang ilmiah, logis, sistematis dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah. Metode penelitian pun ada sebagai suatu cara untuk mengumpulkan dan

menyusun data, serta menganalisis mengenai arti data yang telah diteliti menjadi suatu kesimpulan.

Keberhasilan suatu penelitian akan tergantung dari metode yang digunakan oleh peneliti. Sebagaimana yang dikemukakan oleh Winarno Surakhmad (1985:131) bahwa:

Metode penelitian merupakan cara utama yang digunakan untuk mencapai tujuan. Misalnya untuk menguji serangkaian hipotesa dengan menggunakan teknik dan alat-alat tertentu. Cara utama ini dipergunakan setelah penyelidikan memperhitungkan kewajaran dari tujuan penyelidikan serta dari situasi penyelidikan.

Sesuai dengan masalah yang diteliti, yaitu masalah-masalah aktual yang diteliti pada masa sekarang, maka penelitian ini menggunakan metode deskriptif dibantu dengan studi kepustakaan (bibliografis).

Untuk memperoleh ketajaman dalam menafsirkan data dan menganalisis masalah yang diteliti, maka perlu kiranya metode deskriptif ini ditunjang oleh suatu studi yang menggali kajian-kajian keilmuan yang relevan serta mendukung terhadap masalah yang diteliti. Studi ini dikenal dengan nama studi kepustakaan atau bibliografis. Studi kepustakaan merupakan suatu cara untuk memperoleh informasi atau keterangan melalui penelaahan terhadap berbagai sumber tertulis, antara lain buku-buku, majalah, laporan penelitian, dan peraturan pemerintah yang menunjang.

Oleh karena itu, penulis berusaha mengambil metode yang sesuai dengan permasalahan yang diteliti. Permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini yaitu bagaimana gambaran umum mengenai kontribusi dari kualitas pelayanan yang dilakukan oleh guru terhadap kepuasan siswa di SMA Pasundan 3 Cimahi

Berikut merupakan metode yang digunakan penulis dalam melaksanakan penelitian ini:

1. Metode Deskriptif

Metode deskriptif merupakan metode yang ditujukan untuk memecahkan masalah yang terjadi pada masa sekarang. Sebagaimana yang dikemukakan oleh Suharsimi Arikunto (2002: 86) bahwa:

Metode deskriptif adalah metode penelitian yang digunakan dalam mengkaji permasalahan-permasalahan yang terjadi saat ini atau masa sekarang.” Metode deskriptif pun diartikan sebagai perolehan informasi atau data yang relevan dengan masalah yang diteliti melalui penelaahan berbagai konsep atau teori yang dikemukakan oleh para ahli.

Metode deskriptif dalam penelitian ini sesuai untuk digunakan karena masalah yang diambil terpusat pada masalah aktual dan berada pada saat penelitian dilaksanakan dengan melalui prosedur pengumpulan data, mengklasifikasi data kemudian dianalisis dan ditarik kesimpulan.

Surakhmad (1985:140) mengemukakan beberapa ciri metode deskriptif, yaitu:

1. memusatkan diri pada pemecahan masalah-masalah yang ada pada masa sekarang, pada masalah-masalah yang aktual.
2. data yang dikumpulkan mula-mula disusun, dijelaskan dan kemudian dianalisa (karena itu metode ini disebut pula metode analitik).

2. Pendekatan Kuantitatif

Pendekatan kuantitatif merupakan pendekatan yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian dengan cara mengukur indikator-indikator variabel

sehingga dapat diperoleh gambaran umum dan kesimpulan masalah penelitian (Suharsimi Arikunto, 2002: 86).

Pendekatan kuantitatif merupakan metode pemecahan masalah yang terencana dan cermat, dengan desain yang terstruktur ketat, pengumpulan data secara sistematis terkontrol dan tertuju pada penyusunan teori yang disimpulkan secara induktif dalam kerangka pembuktian hipotesis secara empiris.

Pendekatan kuantitatif merupakan upaya mengukur variabel-variabel yang ada dalam penelitian (variabel X dan variabel Y) untuk kemudian dicari hubungan antar variabel-variabel tersebut.

3. Studi Kepustakaan (Studi Bibliografi)

Studi Bibliografi sering disebut juga studi kepustakaan, digunakan untuk melengkapi metode deskriptif. Studi bibliografi merupakan proses penelusuran sumber-sumber tertulis berupa buku-buku, laporan-laporan penelitian, jurnal, dan sejenisnya yang berkaitan dengan masalah yang diteliti. Sejalan dengan pendapat Winarno Surakhmad (Meliani, 2007: 49) mengemukakan bahwa:

Penyelidikan bibliografis tidak dapat diabaikan sebab disinilah penyelidik berusaha menemukan keterangan mengenai segala sesuatu yang relevan dengan masalahnya, yakni teori yang dipakainya, pendapat para ahli mengenai aspek-aspek itu, penyelidikan yang sedang berjalan atau masalah-masalah yang disarankan para ahli.

Melalui studi bibliografi ini, penulis akan memperoleh tambahan informasi dan pengetahuan dalam bentuk teori-teori yang dapat dijadikan landasan berfikir dalam mengkaji, menganalisis, dan memecahkan permasalahan yang diteliti.

4. Studi Dokumentasi

Suharsimi Arikunto (2002: 206) menjelaskan bahwa: “Metode dokumentasi yaitu mencari data mengenai hal-hal atau variabel-variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, lengger, agenda dan sebagainya”. Dalam studi dokumentasi ini penulis mencari data jumlah siswa di SMA Pasundan 3 Cimahi ini.

C. Lokasi, Populasi, dan Sampel Penelitian

1. Lokasi

Lokasi penelitian merupakan tempat pelaksanaan penelitian tersebut dilakukan. Lokasi penelitian yang penulis pilih adalah di SMA Pasundan 3 Kota Cimahi yang beralamat di Jl. Citeureup No 97/A Telp. (022) 6656705 Cimahi Utara 40512.

2. Populasi

Populasi merupakan keseluruhan objek atau subjek penelitian yang dijadikan sumber data dalam suatu penelitian. Winarno Surakhmad (Meliani, 2007: 50) mengemukakan bahwa “Populasi merupakan kelompok subjek penyelidikan baik manusia, gejala-gejala, benda-benda, nilai-nilai atau peristiwa-peristiwa yang ada hubungannya dengan suatu penyelidikan”. Sesuai dengan permasalahan dalam penelitian ini, maka yang menjadi populasi adalah seluruh siswa yang ada di SMA Pasundan 3 Kota Cimahi yaitu sebanyak 942 siswa. Dengan pertimbangan efisiensi tenaga, waktu, dan biaya, maka populasi tersebut

diambil sebagian atau wakil dari setiap kelas yang membentuk sampel penelitian atau unit penelitian.

Untuk mengetahui lebih jelas tentang keadaan populasi penelitian, maka dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3.1
Keadaan Populasi Penelitian

Nama Kelas	L	P	Jumlah
X 1	25	26	51
X 2	25	25	50
X 3	26	25	51
X 4	33	18	51
X 5	26	24	50
XI IPA 1	13	25	38
XI IPA 2	18	20	38
XI IPA 3	13	24	37
XI IPS 1	27	21	48
XI IPS 2	23	25	48
XI IPS 3	21	27	48
XII IPA 1	20	24	44
XII IPA 2	20	26	46
XII IPA 3	13	31	44
XII IPA 4	20	26	46

XII IPA 5	16	30	46
XII IPS 1	19	20	39
XII IPS 2	26	16	42
XII IPS 3	28	10	38
XII IPS 4	17	27	44
XII IPS 5	27	16	43
Keseluruhan	456	486	942

Sumber: SMA Pasundan 3 Cimahi Tahun 2008

3. Sampel Penelitian

Sampel adalah sebagian dari populasi yang diambil sesuai dengan pendapat Sugiyono (2004:91), yaitu “Sampel adalah sebagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut”.

Dengan demikian sampel berarti bagian dari jumlah populasi serta dapat mewakili populasi tersebut. Oleh karena itu dalam pengambilan sampel harus benar-benar representatif. Dalam proses pengambilan sampel diperlukan rumus-rumus dan terdapat berbagai rumus untuk menentukan besarnya sampel yang diperlukan. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan rumus dari Sugiyono (2003: 98):

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

Keterangan:

S = Jumlah Sampel

λ = Nilai table *chisquare* dengan $dk = 1$ dan tingkat kepercayaan=0,95

N = Jumlah Populasi

$P = Q$ = proporsi populasi, dan umumnya $P = Q = 0,50$

d^2 = Derajat ketepatan (Presisi) yang umumnya 5% - 10%

Dengan demikian, maka sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu mengambil dari jumlah seluruh siswa di SMA Pasundan 3 Cimahi yang berjumlah 942 orang siswa. Adapun tingkat presisi yang ditetapkan sesuai dengan Akdon dan Hadi (2005, 107) sebesar 5%. Dengan menggunakan rumus di atas, maka jumlah dengan rincian perhitungan sebagai berikut:

$$\begin{aligned} S &= \frac{1.942.0,5.0,5}{(0,05)^2(942-1)+1.0,5.0,5} \\ &= \frac{235,5}{0,025(941)+0,25} \\ &= \frac{235,5}{2,6025} \\ &= \mathbf{90,4899 \approx 91} \text{ (dibulatkan)} \end{aligned}$$

Untuk menentukan banyaknya siswa yang diambil sebagai sampel setiap kelas, peneliti pun menggunakan proporsional sampling. Proporsi sampel untuk tiap-tiap kelas dihitung dengan mengikuti formula yang dibuat Harun Al-Rasyid (1993:49).

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

Keterangan:

n_i = Ukuran sampel yang harus diambil dari Stratum ke-i

N_i = Ukuran Stratum ke-i

N = Ukuran populasi

n = Ukuran sampel keseluruhan yang dialokasikan

Sebagai contoh, untuk Kelas X-1 dengan jumlah siswa (N_i) = 51 siswa, jumlah populasi keseluruhan (N) = 942 siswa dan jumlah sampel keseluruhan (n) = 90 siswa. Berdasarkan rumus diatas maka rincian perhitungannya sebagai berikut:

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

$$n_i = \frac{51}{942} \times 90$$

$$n_i = 4.92675 \approx 5 \text{ (dibulatkan)}$$

Secara rinci alokasi proporsional pengambilan sampel untuk masing-masing sekolah dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

TABEL 3.2

Alokasi Proporsi Pengambilan Sampel Terhadap Siswa

No	Kelas	Jumlah siswa (N_i)	Populasi siswa (N)	Sampel siswa (n)	$n_i = \frac{N_i}{N} \times n$	Pembulatan
1	X 1	51	942	90	4,92675	5
2	X 2	50			4,83015	5
3	X 3	51			4,92675	5
4	X 4	51			4,92675	5
5	X 5	50			4,83015	5
6	XI IPA 1	38			3,67091	4

7	XI IPA 2	38			3,67091	4
8	XI IPA 3	37			3,57430	3
9	XI IPS 1	48			4,63694	5
10	XI IPS 2	48			4,63694	5
11	XI IPS 3	48			4,63694	5
12	XII IPA 1	44			4,25053	4
13	XII IPA 2	46			4,39490	4
14	XII IPA 3	44			4,25053	4
15	XII IPA 4	46			4,44373	4
16	XII IPA 5	46			4,44373	4
17	XII IPS 1	39			3,76751	4
18	XII IPS 2	42			4,05732	4
19	XII IPS 3	38			3,67091	4
20	XII IPS 4	44			4,25053	4
21	XII IPS 5	43			4,15393	4
	JUMLAH	942				91

Berdasarkan data di atas memungkinkan peneliti untuk melakukan penelitian secara representatif.

D. Pelaksanaan Pengumpulan Data

1. Teknik Pengumpulan Data

Suharsimi Arikunto (2002:197) mengemukakan bahwa:

Pengumpulan data merupakan sebuah prosedur untuk memperoleh data dalam

usaha memecahkan permasalahan dengan menggunakan teknik-teknik tertentu sehingga data yang diharapkan dapat terkumpul dan benar-benar relevan dengan permasalahan yang hendak dipecahkan.

Guna memperoleh data yang diperlukan, penulis berusaha menentukan alat pengumpul data yang tepat, yang sesuai dengan karakteristik sumber data yang bersangkutan. Secara umum teknik pengumpulan data dapat dikelompokkan menjadi dua, yakni teknik langsung dan teknik tidak langsung.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teknik pengumpulan data tidak langsung dengan mengadakan komunikasi dengan subjek penelitian melalui perantara instrumen atau angket. Adapun instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala (1-4).

Angket yaitu seperangkat daftar pertanyaan maupun pernyataan tertulis kepada responden yang menjadi anggota sample penelitian (Suharsimi Arikunto, 2002:200). Sejalan dengan pendapat Winarno Surakhmad (Meliani, 2007: 53) yang mengemukakan bahwa: “Pada umumnya ada dua bentuk angket: a. angket berstruktur, b. angket yang tidak berstruktur.” Berdasarkan pendapat tersebut, untuk mengukur variabel X dan variabel Y, maka dalam penelitian ini digunakan angket berstruktur (tertutup). Angket berstruktur atau tertutup berisikan kemungkinan-kemungkinan atau jawaban yang telah tersedia. Seperti pendapat Sanafiah Faisal (1982: 178) yang menyatakan:

Angket yang menghendaki jawaban pendek atau jawabannya diberikan dengan memberi tanda tertentu, disebut angket tertutup. Angket demikian biasanya meminta jawaban yang membutuhkan tanda “check” (✓) pada item yang termasuk dalam alternative jawaban.

Jenis angket yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah angket tertutup, yaitu responden diberi sejumlah pertanyaan atau pernyataan yang menggambarkan hal-hal yang ingin diungkapkan dari variable-variabel yang ada disertai alternative jawaban. Adapun beberapa alasan yang menyebabkan peneliti menggunakan angket tertutup:

- a. Sesuai dengan permasalahan yang akan diteliti bersifat kuantitatif.
- b. Responden akan lebih leluasa dalam memberikan jawaban.
- c. Waktu yang diperlukan relatif singkat dalam menghimpun data.
- d. Pengumpulan data akan lebih efisien ditinjau dari segi biaya, tenaga, dan memudahkan untuk mengolahnya.

2. Penyusunan Alat Pengumpul Data

Dalam penyusunan alat pengumpul data, penulis berpedoman pada ruang lingkup variabel-variabel yang terkait. Instrumen yang berupa angket terdiri dari angket tentang kualitas pelayanan pendidikan yang ditujukan untuk siswa di SMA Pasundan 3 Cimahi, serta angket Kepuasan Siswa yang ditujukan untuk siswa sebagai kontrol terhadap angket kualitas pelayanan.

Berikut merupakan langkah-langkah yang ditempuh peneliti dalam menyusun angket:

- a. Menentukan variabel-variabel serta indikator-indikator yang dianggap dapat mewakili permasalahan yang akan diteliti, yang dituangkan dalam kisi-kisi instrumen penelitian. Seperti pada tabel berikut ini:

- b. menyusun pernyataan-pernyataan atau pertanyaan-pertanyaan yang dianggap menggambarkan masalah yang sedang diteliti disertai alternatif jawaban yang akan dipilih responden berdasarkan variabel-variabel serta indikator-indikator yang telah ditentukan dalam kisi-kisi instrumen dan nomor item dalam kisi-kisi instrumen penelitian.
- c. Menetapkan kriteria penskoran untuk alternatif jawaban dengan menggunakan skala Likert dalam bentuk daftar check list (\checkmark), yaitu:

Tabel 3.4

Kriteria Penskoran Alternatif Jawaban Dari Likert
Variabel X dan Variabel Y

Alternatif Jawaban	Skor Pernyataan
SS : Sangat Setuju	4
S : Setuju	3
KS : Kurang Setuju	2
TS : Tidak Setuju	1

Sumber: Sugiyono (2004:107)

3. Prosedur Pelaksanaan Pengumpulan Data

Yang dimaksud dengan prosedur adalah segala sesuatu yang menyangkut tata cara pengumpulan data yang terdiri dan serangkaian kegiatan dalam upaya pelaksanaan pengumpulan data dan objek penelitian. Prosedur pengumpulan data dalam penelitian ini ditempuh melalui tiga tahap yaitu:

a. Tahap Persiapan

Dalam tahap ini langkah-langkah yang ditempuh adalah:

- 1) Melakukan studi pendahuluan yaitu kegiatan awal yang dilakukan penulis untuk memperoleh segala informasi yang berhubungan dengan penelitian.
- 2) Persiapan penelitian yang menyangkut langkah-langkah pembuatan surat perizinan.

b. Tahap Uji Coba Angket

Uji coba angket/pengumpul data ini dilakukan sebelum angket yang sesungguhnya disebar kepada responden. Sejalan dengan pendapat Sanafiah Faisal (1982: 178) yang berpendapat bahwa "Setelah angket disusun, lazimnya tidak langsung disebar untuk penggunaan sesungguhnya. Sebelum pemakaian sesungguhnya, sangat mutlak diperlukan uji terhadap isi maupun bahan angket yang telah disusun".

Pelaksanaan ujicoba angket ini dimaksudkan untuk menguji validitas dan reliabilitas dari angket tersebut. Sehingga hasil penelitian sesungguhnya memiliki validitas dan reliabilitas yang dapat dipertanggungjawabkan. Untuk uji coba ini penulis melaksanakan uji coba terhadap 10 siswa di SMA Pasundan 1 Cimahi yang tersebar di kelas X, XI, XII.

Setelah data untuk ujicoba terkumpul, selanjutnya dilakukan analisis statistik dengan tujuan untuk menguji validitas dan reliabilitasnya. Angket dianggap valid apabila ada kesamaan data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti. Angket reliabel apabila terdapat kesamaan data dalam waktu berbeda.

1) Uji Validitas Instrumen

Suatu instrumen disusun untuk mengumpulkan data yang diperlukan, sebab data merupakan alat pembuktian hipotesis. Oleh karena itu, suatu data harus memiliki tingkat kebenaran yang tinggi sebab akan menentukan kualitas penelitian.

Uji validitas merupakan salah satu usaha penting yang harus dilakukan peneliti guna mengukur kevalidan dari instrumen. Hal tersebut sejalan dengan yang diungkapkan oleh Suharsimi Arikunto (2002: 158) bahwa:

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrument. Suatu instrumen yang valid atau sah mempunyai validitas tinggi. Sebaliknya instrumen yang kurang valid berarti memiliki validitas rendah.

Adapun rumus yang dipergunakan dalam pengujian validitas instrumen ini adalah rumus yang ditetapkan oleh person yang dikenal dengan korelasi *Product Moment*. Berikut merupakan langkah-langkah uji validitas dalam penelitian ini:

- a) Menghitung koefisien korelasi Product Moment (r hitung), dengan rumus sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{n \cdot \sum X_i \cdot Y_i - (\sum X_i)(\sum Y_i)}{\sqrt{\{n \cdot \sum X_i^2 - (\sum X_i)^2\} \{n \cdot \sum Y_i^2 - (\sum Y_i)^2\}}}$$

(Suharsimi Arikunto, 2002: 162)

Keterangan:

n = Jumlah Responden

$\sum XY$ = Jumlah Perkalian X dan Y

$\sum X$ = Jumlah skor tiap butir

$\sum Y$ = Jumlah skor total

$\sum X^2$ = Jumlah skor-skor X yang dikuadratkan

$\sum Y^2$ = Jumlah skor-skor Y yang dikuadratkan

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

b) Distribusi (Tabel t) untuk $\alpha = 0,05$ dan derajat kebebasan (dk = n-2)

Kaidah keputusan: Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ berarti **valid**, sebaliknya jika

$t_{hitung} < t_{tabel}$ berarti **tidak valid**.

Dari perhitungan hasil uji coba angket yang telah dilakukan, maka validitas setiap item untuk kedua variabel diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 3.5

Hasil Uji Validitas Instrumen

Variabel X (Kualitas Pelayanan Pendidikan)

No	r_{hitung}	t_{hitung}	t_{tabel}	Keterangan	No Item Baru
1	0,830	4,210	1,860	V	1
2	0,828	4,163	1,860	V	2
3	0,887	5,434	1,860	V	3
4	0,770	4,534	1,860	V	4
5	0,784	3,751	1,860	V	5
6	0,801	3,781	1,860	V	6
7	0,887	5,434	1,860	V	7

No	t_{hitung}	t_{hitung}	t_{tabel}	Keterangan	No Item Baru
8	0,828	4,163	1,860	V	8
9	0,816	3,987	1,860	V	9
10	0,481	1,141	1,860	TV (dibuang)	-
11	0,887	5,434	1,860	V	10
12	0,778	5,575	1,860	V	11
13	0,887	5,434	1,860	V	12
14	0,828	4,163	1,860	V	13
15	0,778	5,575	1,860	V	14
16	0,887	5,434	1,860	V	15
17	0,828	4,163	1,860	V	16
18	0,503	1,646	1,860	TV (Dibuang)	24
19	0,481	1,141	1,860	TV (dibuang)	-
20	0,369	1,123	1,860	TV (Direvisi)	17
21	0,828	4,163	1,860	V	18
22	0,887	5,434	1,860	V	19
23	0,637	2,337	1,860	V	20
24	0,671	2,829	1,860	V	21
25	0,887	5,434	1,860	V	22
26	0,828	4,163	1,860	V	23
27	0,503	1,646	1,860	TV (Direvisi)	24
28	0,577	1,998	1,860	V	25
29	0,671	2,829	1,860	V	26
30	0,769	4,534	1,860	V	27
31	0,735	3,066	1,860	V	28
32	0,848	4,526	1,860	V	29
33	0,810	3,907	1,860	V	30

Ket: V = Valid

TV = Tidak Valid

(1) Validitas Variabel Y (Kepuasan Siswa)

Dari hasil uji coba instrumen penelitian variabel y diperoleh kesimpulan bahwa 25 item alat ukur dinyatakan valid sebagai item. Sedangkan yang dinyatakan tidak valid sebanyak 3 item, yaitu item pertanyaan pada nomor 1, 23, dan 26. Berikut rinciannya termasuk tindak lanjut terhadap item pernyataan yang dinyatakan tidak valid:

Tabel 3.6

Hasil Uji Validitas Instrumen
Variabel Y (Kepuasan Siswa)

No	r_{hitung}	t_{hitung}	t_{tabel}	Keterangan	No Item Baru
1	0,331	0,992	1,860	TV (dibuang)	-
2	0,904	5,980	1,860	V	1
3	0,797	3,733	1,860	V	2
4	0,843	4,432	1,860	V	3
5	0,563	1,927	1,860	V	4
6	0,904	5,980	1,860	V	5
7	0,843	4,432	1,860	V	6
8	0,883	5,325	1,860	V	7
9	0,829	4,192	1,860	V	8
10	0,879	5,213	1,860	V	9
11	0,606	2,1546	1,860	V	10
12	0,568	1,952	1,860	V	11
13	0,904	5,980	1,860	V	12
14	0,797	3,733	1,860	V	13
15	0,711	2,860	1,860	V	14
16	0,842	8,184	1,860	V	15
17	0,720	4,229	1,860	V	16
18	0,842	8,184	1,860	V	17
19	0,904	5,980	1,860	V	18
20	0,720	4,229	1,860	V	19

No	r_{hitung}	t_{hitung}	t_{tabel}	Keterangan	No Item Baru
21	0,829	4,192	1,860	V	20
22	0,797	3,733	1,860	V	21
23	0,345	1,040	1,860	TV (Direvisi)	22
24	0,720	4,229	1,860	V	23
25	0,797	3,733	1,860	V	24
26	0,195	0,562	1,860	TV (Direvisi)	25
27	0,842	8,184	1,860	V	26
28	0,843	4,432	1,860	V	27
29	0,829	4,192	1,860	V	28
30	0,797	3,733	1,860	V	29
31	0,720	4,229	1,860	V	30

Ket: V = Valid

TV = Tidak Valid

2) Uji Reliabilitas Instrumen

Mengacu pada pendapat Suharsimi Arikunto (2002: 170) yang menyatakan bahwa: “Reliabilitas menunjuk pada pengertian bahwa cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrument tersebut sudah cukup baik.” Maksud dapat “dipercaya” disini bahwa data yang dihasilkan harus memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi.

Dalam penelitian ini, langkah-langkah pengujian reliabilitas angket mengikuti pendapat Akdon dan Hadi (2004: 151) sebagai berikut:

- a) Menghitung total skor setiap responden.
- b) Menghitung korelasi Product Moment dengan rumus:

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

Keterangan:

r_b = Koefisien korelasi

$\sum X_i$ = Jumlah skor item

$\sum Y_i$ = Jumlah skor total (seluruh item)

n = Jumlah responden

- c) Menghitung reliabilitas seluruh item dengan rumus Spearman Brown berikut:

$$r_{11} = \frac{2 \cdot r_b}{1 + r_b}$$

- d) Mencari r tabel apabila dengan $\alpha=0,05$ dan derajat kebebasan (dk=n-2)
 e) Membuat keputusan dengan membandingkan r_{11} dengan r_{tabel} . Dengan kaidah pengambilan keputusan sebagai berikut:

● Jika $r_{11} > r_{\text{tabel}}$ berarti butir item instrumen reliabel, dan

$r_{11} < r_{\text{tabel}}$ berarti butir item instrumen tidak reliabel.

Dengan cara penghitungan seperti di atas, hasil uji reliabilitas instrumen untuk variabel X dan Y dapat dilihat pada tabel berikut ini.

- (1) Reliabilitas Variabel X (Kualitas Pelayanan Pendidikan)

Secara terperinci hasil perhitungan reliabilitas variabel X dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 3.7
Hasil Uji Reliabilitas Instrumen
Variabel X (Kualitas Pelayanan Pendidikan)

No	r_{hitung}	r_{11}	r_{tabel}	Keterangan
1	0,830	0,907	0,70	R
2	0,828	0,906	0,70	R
3	0,887	0,940	0,70	R
4	0,770	0,870	0,70	R
5	0,784	0,879	0,70	R
6	0,801	0,890	0,70	R
7	0,887	0,940	0,70	R
8	0,828	0,906	0,70	R
9	0,816	0,899	0,70	R
10	0,481	0,650	0,70	TR (Dibuang)
11	0,887	0,940	0,70	R
12	0,778	0,875	0,70	R
13	0,887	0,940	0,70	R
14	0,828	0,906	0,70	R
15	0,778	0,875	0,70	R
16	0,887	0,940	0,70	R
17	0,828	0,906	0,70	R
18	0,503	0,669	0,70	TR (Dibuang)
19	0,481	0,650	0,70	TR (Dibuang)
20	0,369	0,539	0,70	TR (Direvisi)
21	0,828	0,906	0,70	R
22	0,887	0,940	0,70	R
23	0,637	0,778	0,70	R
24	0,671	0,803	0,70	R
25	0,887	0,940	0,70	R
26	0,828	0,906	0,70	R
27	0,503	0,669	0,70	TR (Direvisi)
28	0,577	0,732	0,70	R
29	0,671	0,803	0,70	R
30	0,769	0,870	0,70	R
31	0,735	0,847	0,70	R
32	0,848	0,918	0,70	R
33	0,810	0,895	0,70	R

Ket: R = Reliabel

TR = Tidak Reliabel

(2) Reliabilitas Variabel Y (Keberhasilan Belajar Siswa)

Dengan menggunakan cara perhitungan diatas, secara detail hasil perhitungan reliabilitas variabel X dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 3.8
Hasil Uji Reliabilitas Instrumen
Variabel Y (Kepuasan Siswa)

No	r_{hitung}	r_{11}	r_{tabel}	Keterangan
1	0,295	0,497	0,70	TR (Dibuang)
2	0,904	0,950	0,70	R
3	0,797	0,887	0,70	R
4	0,843	0,915	0,70	R
5	0,563	0,720	0,70	R
6	0,904	0,950	0,70	R
7	0,843	0,915	0,70	R
8	0,883	0,938	0,70	R
9	0,829	0,907	0,70	R
10	0,879	0,936	0,70	R
11	0,606	0,755	0,70	R
12	0,568	0,724	0,70	R
13	0,904	0,950	0,70	R
14	0,797	0,887	0,70	R
15	0,711	0,803	0,70	R
16	0,842	0,914	0,70	R
17	0,720	0,837	0,70	R
18	0,842	0,914	0,70	R
19	0,904	0,950	0,70	R
20	0,720	0,837	0,70	R
21	0,829	0,907	0,70	R
22	0,797	0,887	0,70	R
23	0,345	0,513	0,70	TR (Direvisi)
24	0,720	0,837	0,70	R
25	0,797	0,887	0,70	R
26	0,195	0,326	0,70	TR (Direvisi)
27	0,842	0,914	0,70	R
28	0,843	0,915	0,70	R
29	0,829	0,907	0,70	R

No	r_{hitung}	r_{11}	r_{tabel}	Keterangan
30	0,797	0,887	0,70	R
31	0,720	0,837	0,70	R

Ket: R = Reliabel

TR = Tidak Reliabel

c. Penyebaran dan Pengumpulan Angket

Setelah angket diujicobakan dan hasil uji coba tersebut menunjukkan bahwa instrumen telah memenuhi kriteria validitas dan reliabilitas, maka langkah selanjutnya adalah melaksanakan penyebaran dan pengumpulan angket.

4. Teknik Pengolahan Data

Pengolahan data merupakan suatu langkah yang sangat penting dan mutlak dilaksanakan untuk membuat data penelitian menjadi berarti. Setelah data diolah maka akan dapat ditarik kesimpulan. Hal ini sejalan dengan pernyataan Mohammad Ali (1985: 151) bahwa: "Pengolahan data merupakan satu langkah yang sangat penting dalam kegiatan penelitian, terutama diinginkan generalisasi dan kesimpulan tentang berbagai masalah yang diteliti". Pengolahan data ini perlu dilakukan dengan tujuan untuk mengartikan sebuah data menjadi sebuah pendapat sehingga akhirnya dapat ditarik kesimpulan dari penelitian yang dilakukan.

Berikut merupakan langkah-langkah yang dilakukan dalam pengolahan data, antara lain:

a. Seleksi dan Klasifikasi Data

Pada tahap ini dilakukan pemeriksaan dan penyeleksian data yang diperoleh dari responden melalui angket. Dengan begitu dapat diketahui data

yang terkumpul layak atau tidak layak untuk diolah. Sedangkan klasifikasi data dimaksudkan untuk memudahkan pengolahan data selanjutnya karena data telah dikelompokkan sesuai dengan variabel-variabel yang bersangkutan.

Dalam hal ini dilakukan hal-hal sebagai berikut:

- 1) Pemeriksaan jumlah angket, disini jumlah angket yang terkumpul dipastikan mendekati jumlah angket yang disebar.
- 2) Memeriksa keutuhan jumlah lembaran angket, dipastikan tidak terdapat kekurangan jumlah lembar dalam tiap angket.
- 3) Memeriksa angket yang bisa diolah.
- 4) Mengelompokkan angket-angket tersebut berdasarkan variabel yang bersangkutan, kemudian memberikan skor pada tiap alternative jawaban.

b. Menghitung Kecenderungan Umum Variabel X dan Variabel Y

Teknik perhitungan ini digunakan untuk mencari gambaran kecenderungan umum variabel X dan variabel Y sekaligus untuk menentukan kedudukan setiap item atau indikator, maka digunakan uji statistik yang sesuai dengan penelitian ini, yaitu dengan menggunakan rumus *Weighted Means Scored* (WMS) sebagai berikut:

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

Keterangan:

\bar{X} = Jumlah rata-rata yang dicari

X = Jumlah skor gabungan (frekuensi jawaban yang dikali bobot nilai

untuk setiap alternatif/kategori)

N = Jumlah responden

Adapun langkah-langkah dalam pengelolaan WMS adalah:

- 1) Memberi bobot untuk setiap alternatif jawaban yang dipilih.
- 2) Menghitung jumlah responden setiap item dan kategori jawaban
- 3) Menunjukkan jawaban responden untuk setiap item dan langsung dikalikan dengan bobot alternatif jawaban itu sendiri.
- 4) Menghitung nilai rata-rata untuk setiap item pada masing-masing kolom.
- 5) Menentukan kriteria pengelompokkan WMS untuk skor rata-rata setiap kemungkinan jawaban.
- 6) Menentukan kriteria untuk setiap item dengan menggunakan table konsultasi hasil perhitungan WMS dalam tabel konsultasi (Miftah Anugrah, 2007: 92) dibawah ini:

Tabel 3.9

Konsultasi Hasil Perhitungan WMS

Rentang Nilai	Kriteria	Penafsiran Variabel X dan Variabel Y
3,01 – 4,00	Sangat Setuju	Sangat Baik
2,01 – 3,00	Setuju	Baik
1,01 – 2,00	Kurang Setuju	Kurang Baik
0,01 – 1,00	Tidak Setuju	Sangat Kurang Baik

c. Mengubah Skor Mentah Menjadi Skor Baku

Untuk mengubah skor mentah menjadi skor baku digunakan rumus yang dikemukakan oleh Sudjana (Meliani, 2007: 65) sebagai berikut:

$$T_i = 50 + 10 \frac{X - \bar{X}}{s}$$

Keterangan:

T_i = Skor baku yang dicari

X = Skor responden

\bar{X} = Rata-rata skor responden

S = Standar deviasi

Dalam menggunakan rumus diatas perlu ditempuh langkah-langkah sebagai berikut:

- 1) Menyajikan distribusi skor mentah variabel penelitian.
- 2) Menentukan skor tertinggi dan terendah.
- 3) Menentukan rentang (R) yaitu skor tertinggi dikurangi skor terendah dengan rumus:

$$R = St - Sr$$

- 4) Menentukan banyaknya kelas Interval (bk) dengan menggunakan rumus Sturges:

$$BK = 1 + (3,3) \log n$$

- 5) Menentukan panjang kelas interval (i) dengan rumus:

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

6) Membuat tabel penolong untuk mencari harga-harga yang diperlukan dalam menghitung rata-rata dan simpangan baku (standar deviasi).

7) Mencari rata-rata (\bar{X}) dengan rumus:

$$\bar{X} = \frac{\sum fi \cdot Xi}{\sum fi}$$

8) Mencari simpangan baku (standar deviasi) dengan rumus:

$$S = \sqrt{\frac{n(\sum f_i x_i^2) - (\sum f_i x_i)^2}{n(n-1)}}$$

9) Mengubah skor mentah menjadi skor baku, dengan rumus:

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

d. Uji Normalitas Distribusi Data

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui dan menentukan teknik statistik apa yang digunakan pada pengolahan data selanjutnya. Apabila penyebaran datanya normal maka akan digunakan statistik parametrik, namun apabila penyebaran datanya tidak normal maka akan digunakan teknik statistik non parametrik, rumus yang digunakan dalam pengujian distribusi ini yaitu rumus Chi kuadrat (X^2):

$$X^2 = \sum_{i=1}^k \frac{f_o - f_e}{f_e}$$

(Akdon dan Hadi, 2005: 171)

Keterangan:

X^2 = Chi Kuadrat

f_0 = Frekuensi

f_e = Frekuensi yang diharapkan

Langkah-langkah yang ditempuh dalam menggunakan formulasi ini adalah sebagai berikut:

- 1) Membuat tabel distribusi frekuensi untuk memberikan harga-harga yang digunakan dalam:
 - a) Menentukan skor tertinggi dan skor terendah
 - b) Menentukan rentang (R)
 - c) Menentukan banyaknya kelas interval
 - d) Menentukan panjang kelas interval
 - e) Mencari rata-rata hitung (\bar{X})
 - f) Menentukan simpangan baku (standar deviasi)
- 2) Menentukan batas bawah dan batas atas interval.
- 3) Mencari Z untuk batas kelas dengan rumus:

$$Z = \frac{\text{BatasKelas} - \bar{X}}{S}$$

(Akdon dan Hadi, 2005: 169)

Keterangan:

X_1 = Skor batas kelas distribusi

\bar{X} = Rata-rata untuk distribusi

S = Simpangan baku untuk distribusi

- 4) Mencari luas daerah antara O – Z dari tabel kurva normal dari O–Z dengan menggunakan angka – angka pada batas kelas.

- 5) Mencari luas tiap interval dengan mencari selisih luas O – Z kelas interval. Dengan cara mengurangkan angka-angka O-Z yaitu angka baris pertama dikurangi baris kedua, angka baris kedua dikurangi baris ketiga dan begitu seterusnya, kecuali untuk angka yang paling tengah ditambahkan dengan angka baris berikutnya.
- 6) Mencari frekuensi yang diharapkan (f_e) diperoleh dengan cara mengalikan luas tiap interval dengan jumlah responden (n).
- 7) Mencari frekuensi hasil penelitian (f_o) diperoleh dengan cara melihat setiap kelas interval pada tabel distribusi frekuensi.
- 8) Mencari Chi Kuadrat (X^2) dengan memasukkan harga-harga ke dalam rumus:

$$\chi^2 = \sum_{i=1}^k \frac{(f_o - f_e)^2}{f_e}$$

(Akdon dan Hadi, 2005: 171)

Keterangan:

X^2 = Chi Kuadrat

f_o = Frekuensi

f_e = Frekuensi yang diharapkan

- 9) Menentukan keberartian X^2 dengan cara membandingkan X^2_{hitung} dengan X^2_{tabel} dengan kriteria: distribusi dikatakan normal apabila $X^2_{hitung} < X^2_{tabel}$ dan distribusi data dikatakan tidak normal apabila $X^2_{hitung} > X^2_{tabel}$.

e. Pengujian Hipotesis

Tujuan dari pengujian hipotesis ini yaitu untuk mengetahui apakah kesimpulan berakhir pada penerimaan atau penolakan. Adapun cara-cara yang digunakan dalam uji hipotesis ini antara lain:

1) Analisis Korelasi

Analisis korelasi merupakan teknik statistik yang berusaha menemukan kekuatan hubungan antar variabel. Karena data berdistribusi tidak normal, maka teknik statistik digunakan teknik statistik non parametrik untuk menguji korelasi dengan menggunakan rumus Spearman Rank (Sugiyono, 2001:186) :

$$\rho = 1 - \frac{6 \sum b_i^2}{n(n^2 - 1)}$$

Keterangan:

ρ = Koefisien korelasi Spearman Rank

b_i = beda ranking

n = Jumlah Sampel

Untuk menguji signifikansi koefisien korelasi digunakan rumus uji t (Sugiyono, 1997 :220)

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

Keterangan:

T = Signifikansi

ρ = Koefisien korelasi Spearman Rank

n = JUmlah sampel

Dalam menghitung koefisien korelasi dan menguji determinasi, digunakan bantuan *Program SPSS 11.5 for windows*.

Hasil koefisien korelasi yang diperoleh kemudian diinterpretasikan dengan mengacu pada pedoman Sugiyono (2001:149)

Tabel 3.10**Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi**

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,001 – 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

2) Mencari koefisien determinasi

Cara yang dipergunakan dengan maksud untuk mengetahui sejauh mana kontribusi yang diberikan variabel X terhadap variabel Y, dengan rumus:

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

Keterangan:

KD = Koefisien Determinasi yang dicari

ρ^2 = Koefisien korelasi