

## BAB III

### METODOLOGI PENELITIAN

#### A. DEFINISI OPERASIONAL

Penelitian ini mempelajari pengaruh kepuasan kerja sebagai variabel independen atau bebas (variabel X) terhadap mutu layanan kerja sebagai variabel dependen atau terikat (variabel Y).

Agar tidak terdapat salah pengertian atau kekeliruan terhadap istilah-istilah yang terdapat dalam judul penelitian, maka dipandang perlu untuk menjabarkan maksud dari istilah-istilah tersebut. Moh. Nazir (2005: 126) menyatakan:

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.

Berdasarkan pendapat di atas, definisi operasional merupakan definisi yang dibuat oleh peneliti terhadap variabel yang akan diteliti yang bertujuan untuk memberikan batasan yang tegas dan menjadi panduan atau kriteria untuk mengukur variabel tersebut.

Dalam penelitian ini terdapat dua istilah yang perlu dijabarkan yakni (1) variabel kepuasan kerja; dan (2) variabel mutu layanan kerja.

#### 1. Kepuasan Kerja

Ramlan Ruvendi (2005: 18) menjelaskan “kepuasan kerja (*job satisfaction*) sebagai apa yang membuat orang-orang menginginkan dan menyenangkan pekerjaan. Apa yang membuat mereka bahagia dalam

pekerjaannya atau keluar dari pekerjaannya”. Sementara itu, Hoppeck (As’ad, 2008: 104) menarik kesimpulan setelah mengadakan penelitian terhadap 309 karyawan pada suatu perusahaan di New Hope Pennsylvania USA bahwa ‘kepuasan kerja merupakan penilaian dari pekerja yaitu seberapa jauh pekerjaannya secara keseluruhan memuaskan kebutuhannya’.

Bedasarkan pendapat di atas, maka yang dimaksud dengan kepuasan kerja dalam penelitian ini adalah perasaan nyaman dan senang dari guru-guru di seluruh SMP yang ada di lingkungan kecamatan Cihampelas yang ditunjukkan dalam sikap atau pola perilaku positif yang timbul dari pemenuhan kebutuhan akan finansial, sosial (pola interaksi yang harmonis antara guru dan guru, guru dan karyawan selain guru, guru dan siswa, ataupun guru dan pimpinan/kepala sekolah), kondisi fisik (kondisi lingkungan tempat kerja dan kondisi fisik guru), dan psikologis.

Indikator variabel kepuasan kerja yang akan diteliti meliputi: (1) aspek psikologik, (2) aspek sosial, (3) aspek fisik, dan (4) aspek finansial. Penjabaran konsep variabel ini secara ringkas terlihat pada tabel 3.1

**Tabel 3.1**  
**Penjabaran Konsep Variabel X**

VARIABEL	INDIKATOR	SUB INDIKATOR
<b>Kepuasan Kerja</b>	1. Aspek psikologis	1.1 Minat dan bakat
		1.2 Ketentraman kerja
		1.3 Sikap terhadap pekerjaan
		1.4 Keterampilan
	2. Aspek sosial	2.1 Hubungan kerja
	3. Aspek fisik	3.1 Kondisi fisik guru

		3.2 Kondisi fisik lingkungan kerja
	4. Aspek finansial	4.1 Besarnya gaji
		4.2 Jaminan sosial
		4.3 Tunjangan
		4.4 Promosi jabatan

## 2. Mutu Layanan Kerja Guru

Feigenbaum (Nasution, 2005: 3) menyatakan bahwa:

Kualitas adalah kepuasan pelanggan sepenuhnya (*full customer satisfaction*). Suatu produk berkualitas apabila dapat memberi kepuasan sepenuhnya kepada konsumen, yaitu sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen atas suatu produk.

Sedangkan Daviddow dan Uttal (Suhardan, Dadang, 2003: 34) mengemukakan bahwa:

Pelayanan merupakan aktivitas atau manfaat yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen atau dalam bisnis disebut *customer* (yang dilayani) yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki.

Berdasarkan kedua pengertian di atas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa mutu layanan kerja dalam penelitian ini adalah aktivitas atau manfaat yang dilakukan oleh guru-guru di seluruh SMP yang ada di lingkungan kecamatan Cihampelas dalam memenuhi kebutuhan siswa sehingga memberikan kepuasan kepada siswanya.

Indikator variabel mutu layanan kerja guru yang akan diteliti meliputi:

(1) *Reliability* (kepercayaan), (2) *Responsiveness* (ketanggapan), (3) *Assurance* (keterjaminan), (4) *Empathy* (kepemerhatian), dan (5) *Tangibles* (penampilan). Penjabaran konsep variabel ini secara ringkas terlihat pada tabel 3.2

**Tabel 3.2**  
**Penjabaran Konsep Variabel Y**

<b>VARIABEL</b>	<b>INDIKATOR</b>	<b>SUB INDIKATOR</b>
<b>Mutu Layanan Kerja</b>	1. <i>Reliability</i> (kepercayaan)	1.1 Ketepatan terhadap janji
		1.2 Ketepatan terhadap waktu
	2. <i>Responsiveness</i> (ketanggapan)	2.1 Ketanggapan terhadap kebutuhan siswa
		2.2 Cepat memberi respon terhadap harapan siswa
		2.3 Cepat memperhatikan dan mengatasi keluhan siswa
	3. <i>Assurance</i> (keterjaminan)	3.1 Kompetensi untuk memberikan pelayanan
		3.2 Kesopanan
		3.3 Respek terhadap siswa
		3.4 Keramahan
	4. <i>Empathy</i> (kepemerhatian)	4.1 Penuh perhatian kepada siswa
		4.2 Memberikan pelayanan yang menarik
		4.3 Memahami aspirasi siswa
		4.4 Berkomunikasi dengan baik dan benar
		4.5 Bersikap dengan penuh simpati
	5. <i>Tangibles</i> (penampilan)	5.1 Penampilan fisik guru
5.2 Penampilan perlengkapan pembelajaran.		

## **B. POPULASI DAN SAMPEL PENELITIAN**

### **1. Populasi Penelitian**

Dalam melakukan penelitian, kegiatan pengumpulan data merupakan langkah yang sangat penting guna mengetahui karakteristik dari elemen-elemen yang menjadi subjek penelitian, yang dinamakan populasi. Hal ini senada dengan pendapat sugiyono (2001: 57) yang menyatakan 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”.

Sementara menurut Furqon (2004: 146) “populasi adalah sekumpulan objek, orang atau keadaan yang paling tidak memiliki satu karakteristik umum yang sama”.

Dari dua pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa populasi adalah sekumpulan objek/subjek penelitian yang mempunyai karakteristik tertentu untuk diteliti dan dipelajari, kemudian ditarik kesimpulan.

Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah guru-guru di SMP se-Kecamatan Cihampelas. Populasi tersebut berjumlah 229 orang guru. Gambaran tentang jumlah populasi penelitian ini dapat dilihat pada tabel 3.3 di bawah ini:

**Tabel 3.3**  
**Populasi Penelitian**

NO	NAMA SEKOLAH	JUMLAH GURU
1	SMPN 1 Cihampelas	44
2	SMPN 2 Cihampelas	25
3	SMP Darul Falah	55
4	SMP Harapan Bangsa	12
5	SMP Madani	25
6	SMP Pataruman Cipatik	20
7	SMP Raksanagara	23
8	SMP Ummul Quro'	25
<b>Jumlah total</b>		<b>229 Guru</b>

Sumber: Dinas Pendidikan Kabupaten Bandung Barat. (2008). *Profil SMP di Kabupaten Bandung Barat*.

## 2. Sampel Penelitian

Berdasarkan uraian populasi di atas, kita dapat mengambil sebagian subjek penelitian dari jumlah populasi yang ada, yaitu dengan

menggunakan teknik sampel yang cukup representatif mewakili sifat-sifat populasi.

Berkaitan dengan teknik pengambilan sampel Nasutiona (Akdon dan Hadi, 2005: 99) menyatakan bahwa 'mutu penelitian tidak selalu ditentukan oleh besarnya sampel, akan tetapi oleh kokohnya dasar-dasar teorinya, oleh desain penelitiannya, serta mutu pelaksanaan dan pengolahannya'. Pengambilan sampel harus dilakukan sedemikian rupa sehingga diperoleh sampel yang benar-benar bersifat representatif, artinya sampel yang diambil benar-benar dapat mewakili karakteristik dari populasi penelitian secara keseluruhan sehingga dapat menggambarkan keadaan sebenarnya. Suharsimi Arikunto (1996: 107) mengemukakan bahwa:

Untuk sekedar ancer-ancer, maka apabila subjeknya kurang dari 100, lebih baik diambil semua sehingga penelitian adalah merupakan penelitian populasi. Selanjutnya jika jumlah subjeknya besar dapat diambil antara 10% - 15% atau dengan 20% - 25%.

Banyak para ahli yang memberikan pendapat dan rumus untuk menentukan berapa jumlah sampel yang diambil dari sejumlah populasi tertentu. Dalam penelitian ini, untuk menentukan jumlah sampel yang akan diambil, peneliti mengikuti pendapat Taro Yamane (Akdon dan Hadi, 2005: 107) dengan rumus sebagai berikut:

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

Keterangan:

n = Jumlah sampel

$N$  = Jumlah populasi

$d^2$  = Presisi yang ditetapkan

Populasi dalam penelitian ini adalah guru-guru SMP se-Kecamatan Cihampelas yang berjumlah 229 orang. Adapun tingkat kesalahan yang ditolelir adalah 10% atau 0,1 (tingkat kepercayaan 90%). Dengan menggunakan rumus di atas, maka jumlah sampel yang diambil adalah:

$$n = \frac{N}{N \cdot d^2 + 1} = \frac{229}{229 \cdot 0,1^2 + 1} = \frac{229}{229 \cdot (0,01) + 1} = \frac{229}{3,29}$$

$$n = 69,60 = \mathbf{70} \text{ responden (dibulatkan)}$$

Berdasarkan perhitungan di atas, maka sampel dalam penelitian ini berjumlah 70 guru. Adapun proporsi sampel untuk tiap-tiap unit sekolah dihitung dengan mengikuti formula yang dibuat oleh Al-Rasyid (Gunarti, 2005: 49) sebagai berikut:

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

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.

Berdasarkan rumus alokasi proporsional di atas, diperoleh hasil pengalokasian sampel. Contoh: untuk SMP Negeri 1 Cihampelas dengan jumlah guru ( $N_i$ ) = 44 guru, jumlah populasi keseluruhan ( $N$ ) = 229, dan

jumlah sampel keseluruhan ( $n$ ) = 70, maka sampel yang diambil dari SMP Negeri 1 Cihampelas adalah:

$$n_i = \frac{N_i}{N} \times n = \frac{44}{229} \times 70 = 13,45 = 13 \text{ (dibulatkan)}$$

Dengan cara perhitungan yang sama, maka proporsi sampel yang diambil dari tiap SMP yang dijadikan objek penelitian dapat dilihat pada tabel 3.4 di bawah ini.

**Tabel 3.4**  
**Alokasi Proporsi Pengambilan Sampel Tiap Sekolah**

No	Nama Sekolah	Guru ( $N_i$ )	Populasi ( $N$ )	Sampel ( $n$ )	$n_i = \frac{N_i}{N} \times n$	Pembulatan
1	SMPN 1 Cihampelas	44	229	70	13,45	13
2	SMPN 2 Cihampelas	25			7,64	8
3	SMP Darul Falah	55			16,82	17
4	SMP Harapan Bangsa	12			3,66	4
5	SMP Madani	25			7,64	7
6	SMP Pataruman Cipatik	20			6,11	6
7	SMP Raksanagara	23			7,03	7
8	SMP Ummul Quro'	25			7,64	8
<b>Jumlah</b>		<b>229</b>			<b>69,99</b>	<b>70</b>

Adapun teknik penentuan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *simple random sampling*. Akdon dan Sahlan Hadi (2005: 100) menyatakan bahwa:

*Simple random sampling* adalah cara pengambilan sampel dari anggota populasi dengan menggunakan acak tanpa memperhatikan strata (tingkatan) dalam anggota populasi tersebut. Hal ini dilakukan apabila anggota populasi homogen.

### C. METODE PENELITIAN

Penelitian ini dimaksudkan untuk mengungkapkan gambaran mengenai pengaruh kepuasan kerja terhadap mutu layanan kerja guru di SMP se-kecamatan Cihampelas kabupaten Bandung Barat. Karena penelitian ini membahas masalah-masalah aktual yang terjadi pada saat sekarang maka metode penelitian yang paling sesuai adalah metode deskriptif dengan pendekatan secara kuantitatif, artinya penggambaran data-data yang diperoleh benar-benar aktual dan disajikan dalam bentuk angka-angka sebagai hasil penelitian yang dilakukan terhadap sampel penelitian.

Whitney (1960), yang dikutip oleh Moh. Nadzir (1988: 63), merumuskan pengertian metode deskriptif sebagai berikut:

Metode deskriptif adalah pencarian fakta dengan interpretasi yang tepat. Penelitian deskriptif mempelajari masalah-masalah dalam masyarakat, serta tata cara yang berlaku dalam masyarakat serta situasi-situasi tertentu, termasuk tentang hubungan, kegiatan-kegiatan, sikap-sikap, pandangan-pandangan, serta proses-proses yang sedang berlangsung dan pengaruh-pengaruh dari suatu fenomena.

Sementara itu, Winarno Surakhmad (1994: 140) mengemukakan ciri-ciri dari metode deskriptif sebagai berikut:

Ciri-ciri dari metode deskriptif dirumuskan sebagai berikut:

1. Memusatkan pada pemecahan masalah-masalah yang sedang terjadi pada masa sekarang, pada masalah-masalah yang sedang aktual.
2. Data yang dikumpulkan mula-mula disusun dan kemudian dianalisa (karena itu metode ini sering disebut metode analisis).

Untuk memperoleh ketajaman dan gambaran yang lebih akurat dalam menjawab permasalahan penelitian, maka perlu ditunjang dengan melakukan studi kepustakaan.

Studi kepustakaan digunakan untuk mencari keterangan-keterangan atau informasi mengenai segala sesuatu yang relevan dengan permasalahan yang akan diteliti. Cara yang dapat dilakukan dalam studi ini adalah melalui penelaahan terhadap berbagai sumber bacaan yang memenuhi syarat keilmuan, seperti buku-buku, laporan penelitian, jurnal, majalah ilmiah, surat kabar, karya tulis ilmiah, dan sebagainya. Dengan melakukan studi kepustakaan, peneliti mencoba menggali teori-teori yang relevan dengan masalah penelitian, mencari metode-metode serta teknik penelitian yang sesuai, baik dalam mengumpulkan data atau dalam menganalisa data. Selain dapat memberikan landasan teoritis yang kokoh dalam penelitian, studi kepustakaan juga dapat menghindarkan peneliti dari duplikasi-duplikasi sumber data yang tidak diinginkan.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif yang ditunjang oleh studi kepustakaan, sehingga hasilnya akan lebih sesuai dengan pokok permasalahan dan tujuan penelitian.

#### **D. TEKNIK PENGUMPULAN DATA**

Pengumpulan data adalah prosedur yang sistematis dan standar untuk memperoleh data yang diperlukan. Sebab dalam penelitian, di samping perlu menggunakan metode yang tepat, juga perlu memilih teknik dan alat pengumpul data yang relevan untuk menjawab pokok permasalahan penelitian dan mencapai tujuan penelitian. Adapun data yang dikumpulkan mencakup

data mengenai variabel X (kepuasan kerja) dan variabel Y (mutu layanan kerja guru).

### 1. Menentukan Alat Pengumpul Data

Penggunaan alat pengumpul data yang tepat memungkinkan diperolehnya data yang objektif. Oleh karena itu, dalam menentukan alat pengumpul data harus dipertimbangkan segi kepraktisan, efisiensi, dan kehandalan alat tersebut. Adapun alat pengumpul data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah angket atau kuesioner.

Angket atau kuesioner merupakan alat pengumpul data yang terdiri dari sejumlah pertanyaan ataupun pernyataan tertulis yang diajukan kepada subjek penelitian dalam rangka memperoleh informasi maupun data, sebagaimana dikemukakan oleh Akdon dan Sahlan Hadi (2005: 131) bahwa "angket adalah daftar pertanyaan yang diberikan kepada orang lain yang bersedia memberikan respon (responden) sesuai dengan permintaan pengguna". Dengan pendapat yang hampir sama, Moh. Nazir (2005: 203) menyatakan:

Kuesioner atau *schedule* tidak lain adalah sebuah set pertanyaan yang secara logis berhubungan dengan masalah penelitian, dan tiap pertanyaan merupakan jawaban-jawaban yang mempunyai makna dalam menguji hipotesis.

Jenis angket yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah angket berstruktur atau disebut juga angket tertutup. Akdon dan Sahlan Hadi (2005: 132) mengemukakan bahwa:

Angket tertutup (angket berstruktur) adalah angket yang disajikan dalam bentuk sedemikian rupa sehingga responden diminta untuk

memilih satu jawaban yang sesuai dengan karakteristik dirinya dengan cara memberikan tanda silang (X) atau tanda checklist ( $\checkmark$ ).

Pemilihan angket sebagai alat pengumpulan data dalam penelitian ini didasarkan pada asumsi bahwa angket memiliki beberapa kelebihan atau keuntungan. Sebagaimana dijelaskan oleh Arikunto (2002: 129) bahwa keuntungan angket adalah:

- a. Tidak memerlukan hadirnya peneliti
- b. Dapat dibagikan secara serentak kepada banyak responden
- c. Dapat dijawab oleh responden menurut kecepatannya masing-masing, dan menurut waktu senggang responden
- d. Dapat dibuat anonim sehingga responden bebas jujur dan tidak malu-malu menjawab
- e. Dapat dibuat berstandar sehingga bagi semua responden dapat diberi pertanyaan yang benar-benar sama.

## **2. Menyusun Alat Pengumpul Data**

Dalam rangka memudahkan penyusunan instrumen penelitian yang berupa angket, peneliti menempuh langkah-langkah sebagai berikut:

- a. Menentukan variabel-variabel yang akan diteliti, yaitu kepuasan kerja untuk variabel X dan mutu layanan kerja untuk variabel Y.
- b. Membuat kisi-kisi penelitian yang terdiri dari indikator dan sub indikator yang dianggap penting dan berkaitan dengan tiap variabel. (*terlampir*).
- c. Membuat daftar pernyataan yang mengacu pada sub indikator dan disertai dengan alternatif jawabannya. (*terlampir*).
- d. Menetapkan kriteria penskoran dengan menggunakan skala likert, yaitu dengan alternatif jawaban sebanyak lima opsi:

**Tabel 3.5**  
**Skala Likert**

ALTERNATIF JAWABAN	BOBOT
Selalu (SL)	5
Sering (SR)	4
Kadang-kadang (KD)	3
Hampir Tidak Pernah (HTP)	2
Tidak Pernah (TP)	1

### 3. Uji Coba Alat Pengumpul Data

Angket penelitian yang telah disusun tidak langsung digunakan sebagai alat pengumpul data, akan tetapi harus diuji terlebih dahulu kepada responden yang dianggap memiliki karakteristik yang hampir sama dengan responden sebenarnya. Hal ini dilakukan agar diperoleh gambaran mengenai tingkat validitas dan reliabilitas instrumen, serta untuk mengetahui kelemahan-kelemahan yang terdapat pada tiap item pernyataan. Sejalan dengan ini, Sanafiah Faisal (1988: 38) mengemukakan bahwa:

Setelah angket disusun lazimnya tidak langsung disebarkan untuk penggunaan sesungguhnya (tidak langsung dipakai dalam pengumpulan data yang sebenarnya). Sebelum pemakaiannya yang sesungguhnya sangatlah mutlak diperlukan uji coba terhadap isi maupun bahasa angket yang telah disusun.

Kegiatan uji coba angket dilakukan di SMP Al-Azhar Syifa Budhi Kab. Bandung Barat, dengan responden berjumlah 12 orang guru. Sekolah ini dijadikan tempat uji coba angket dengan asumsi bahwa sekolah ini memiliki karakteristik yang representatif dengan responden penelitian yang sebenarnya.

a. Uji Validitas Instrumen

Instrumen yang akan digunakan sebagai alat pengumpul data harus terlebih dahulu diuji validitasnya. Instrumen yang valid berarti alat yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid. Sebuah instrumen dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan serta mampu mengungkap data dari variabel yang diteliti.

Sururi dan Nugraha Suharto (2007: 51) menyatakan bahwa:

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan atau keshahihan suatu instrumen. Suatu instrumen yang valid mempunyai validitas tinggi dan sebaliknya bila tingkat validitasnya rendah maka instrumen tersebut kurang valid. Sebuah instrumen dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang hendak diukur/diinginkan. Sebuah instrumen dikatakan valid apabila dapat mengungkap data dari variabel yang diteliti.

Untuk mengetahui validitas instrumen yang digunakan dalam penelitian ini, dilakukan uji coba instrumen penelitian (angket). Uji validitas dilakukan sekaligus dengan pengujian reliabilitas instrumen. Metode yang digunakan adalah metode split half dengan bantuan program SPSS 12.0 *for windows*.

Hasil perhitungan korelasi ( $r$  hitung) yang dilihat dari *item total correlation* kemudian diinterpretasikan dengan cara mengkonsultasikan dengan  $r$  tabel. Jika  $r$  hitung lebih besar atau sama dengan  $r$  tabel maka item pernyataan dinyatakan valid.

Adapun hasil perhitungan uji validitas setiap item untuk kedua variabel dengan menggunakan bantuan program SPSS 12.0 *for windows* adalah sebagai berikut:

**Tabel 3.6**  
**Hasil Uji Validitas Variabel X**

No. Item	R <sub>hitung</sub>	r <sub>tabel</sub> (95%) (12)	Kesimpulan
1	0,634	0,576	Valid
2	0,694	0,576	Valid
3	0,754	0,576	Valid
4	0,754	0,576	Valid
5	0,758	0,576	Valid
6	0,639	0,576	Valid
7	0,748	0,576	Valid
8	0,740	0,576	Valid
9	0,350	0,576	Tidak Valid
10	0,718	0,576	Valid
11	0,784	0,576	Valid
12	0,758	0,576	Valid
13	0,718	0,576	Valid
14	0,748	0,576	Valid
15	0,575	0,576	Tidak Valid
16	0,746	0,576	Valid
17	0,698	0,576	Valid
18	0,730	0,576	Valid
19	0,406	0,576	Tidak Valid
20	0,758	0,576	Valid
21	0,654	0,576	Valid
22	0,541	0,576	Tidak Valid
23	0,736	0,576	Valid
24	0,817	0,576	Valid
25	0,817	0,576	Valid
26	0,758	0,576	Valid
27	0,825	0,576	Valid
28	0,784	0,576	Valid

**Tabel 3.7**  
**Hasil Uji Validitas Variabel Y**

No Item	r <sub>hitung</sub>	r <sub>tabel</sub> (95%) (12)	Kesimpulan
1	0,774	0,576	Valid
2	0,655	0,576	Valid
3	0,764	0,576	Valid
4	0,831	0,576	Valid
5	0,769	0,576	Valid

6	0,875	0,576	Valid
7	0,656	0,576	Valid
8	0,899	0,576	Valid
9	0,707	0,576	Valid
10	0,833	0,576	Valid
11	0,247	0,576	Tidak Valid
12	0,749	0,576	Valid
13	0,745	0,576	Valid
14	0,839	0,576	Valid
15	0,800	0,576	Valid
16	0,792	0,576	Valid
17	0,845	0,576	Valid
18	0,644	0,576	Valid
19	0,766	0,576	Valid
20	0,555	0,576	Tidak Valid
21	0,557	0,576	Tidak Valid
22	0,551	0,576	Tidak Valid
23	0,702	0,576	Valid
24	0,746	0,576	Valid
25	0,636	0,576	Valid
26	0,680	0,576	Valid
27	0,735	0,576	Valid
28	0,770	0,576	Valid
29	0,782	0,576	Valid
30	0,113	0,576	Tidak Valid
31	0,814	0,576	Valid
32	0,700	0,576	Valid

Berdasarkan penghitungan validitas di atas diperoleh bahwa ada beberapa item pernyataan yang tidak valid. Untuk item yang tidak valid, sebagian direvisi dengan pernyataan yang lain dan sebagian ada item yang dihapus.

#### 1) Uji Reliabilitas Instrumen

Selain harus memenuhi kriteria valid, instrument penelitian pun harus reliabel. Arikunto (2002: 154) mengemukakan bahwa: “Reliabilitas menunjuk pada suatu pengertian bahwa suatu instrumen

cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrument tersebut sudah baik”.

Adapun hasil dari uji reliabilitas dengan bantuan program SPSS 12.0 *for windows* diperoleh dengan melihat nilai korelasi Gutman Split Half adalah sebagai berikut:

**Tabel 3.8**  
**Hasil Uji Reliabilitas Variabel X dan Variabel Y**

Variabel	Distribusi Data		Kesimpulan
	Hitung	Tabel (95%) (12)	
Kepuasan Kerja (Variabel X)	0,939	0,576	Reliabel
Mutu Layanan Kerja Guru (Variabel Y)	0,962	0,576	Reliabel

#### 4. Tahap Penyebaran dan Pengumpulan Angket

Setelah dilakukan uji coba angket dengan hasil yang menunjukkan bahwa angket tersebut telah menunjukkan kriteria validitas dan reliabilitas, maka langkah selanjutnya adalah melaksanakan penyebaran angket dalam rangka memperoleh data yang diinginkan dalam penelitian ini. Angket yang disebarakan berjumlah 70 angket, sesuai dengan jumlah sampel penelitian yang telah ditetapkan.

## E. TEKNIK PENGOLAHAN DATA

Pengolahan data merupakan hal yang sangat penting dalam proses penelitian. Pengolahan data dilakukan agar data yang telah terkumpul

mempunyai arti dan dapat ditarik kesimpulan sebagai jawaban atas masalah yang diteliti. Sebagaimana dikemukakan Winarno Surakhmad (1994: 109-110), bahwa:

Mengolah data adalah usaha yang konkrit yang membuat data itu “berbicara”, sebab betapapun besarnya jumlah dan tingginya nilai data yang terkumpul (sebagai fase pelaksanaan pengumpulan data), apabila tidak disusun dalam suatu organisasi dan diolah menurut sistematik yang baik, niscaya data itu tetap mempunyai bahan-bahan yang “membisu seribu bahasa”.

Teknik pengolahan data yang dilakukan oleh penulis dalam penelitian ini adalah dengan perhitungan statistik secara manual dengan bantuan aplikasi *Microsoft Excel 2003*.

Adapun langkah-langkah pengolahan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

### **1. Seleksi Angket**

Pada tahap ini langkah pertama yang dilakukan adalah memeriksa dan menyeleksi data yang terkumpul dari responden. Hal ini penting dilakukan untuk meyakinkan bahwa data-data yang telah terkumpul telah memenuhi syarat untuk diolah. Adapun Langkah-langkah dalam melakukan seleksi angket secara lebih terperinci adalah sebagai berikut:

- a. Melakukan pengumpulan angket yang telah disebar
- b. Memeriksa apakah semua angket dari responden telah terkumpul
- c. Memeriksa apakah semua pernyataan dalam angket dijawab sesuai dengan petunjuk yang diberikan
- d. Memeriksa apakah data yang telah terkumpul layak untuk diolah.

- e. Menentukan bobot nilai untuk setiap kemungkinan jawaban pada setiap item variabel penelitian dengan menggunakan skala penilaian yang telah ditentukan, kemudian menentukan skornya.

## 2. Pengolahan Data

Seperti yang telah dikemukakan sebelumnya, bahwa pengolahan data merupakan hal yang sangat penting dalam proses penelitian. Setelah dilakukan seleksi terhadap angket yang dijadikan alat pengumpul data, maka untuk membuat data berarti harus dilakukan langkah-langkah yang sistematis sehingga pada akhirnya peneliti dapat menggunakan data tersebut untuk membuat kesimpulan. Adapun langkah-langkah yang dilakukan dalam pengolahan data adalah sebagai berikut:

- a. Menghitung kecenderungan skor responden dari masing-masing variabel dengan menggunakan rumus *Weighted Mean Scores* (WMS) sebagai berikut:

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

Dimana:

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

$X$  = Jumlah skor dari setiap alternatif jawaban responden

$N$  = Jumlah responden

- b. Mencocokkan skor rata-rata dengan tabel konsultasi hasil Perhitungan WMS sebagai berikut (Tabel 3.9):

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

Rentang Nilai	Kriteria	Penafsiran	
		Variabel X	Variabel Y
4,01-5,00	Sangat Baik	Selalu	Selalu
3,01-4,00	Baik	Sering	Sering
2,01-3,00	Cukup	Kadang-kadang	Kadang-kadang
1,01-2,00	Rendah	Hampir Tidak Pernah	Hampir Tidak Pernah
0,01-1,00	Sangat Rendah	Tidak Pernah	Tidak Pernah

c. Mengubah skor mentah menjadi skor baku untuk setiap variabel penelitian, dengan langkah-langkah sebagai berikut (Akdon dan Hadi, 2005: 177- 178):

- 1) Mencari skor terbesar dan terkecil
- 2) Mencari nilai Rentangan (R), dengan rumus:

$$R = \text{Skor terbesar} - \text{Skor terkecil}$$

- 3) Mencari Banyaknya Kelas (BK)

$$BK = 1 + 3,3 \text{ Log } n \quad (\text{Rumus Sturgess})$$

- 4) Mencari nilai panjang kelas (i)

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

- 5) Membuat tabulasi dengan tabel penolong

- 6) Mencari rata-rata (*mean*) dengan rumus:

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

- 7) Mencari simpangan baku (*standar deviasi*) 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:

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

d. Uji Normalitas Data

Hasil pengujian terhadap normalitas distribusi data akan memberikan implikasi pada teknik statistik yang digunakan. Dalam hal ini Winarno surakhmad (1994:95), menyatakan bahwa:

Tidak semua populasi (maupun sampel) menyebar secara normal. Dalam hal ini digunakan teknik (yang diduga) menyebar normal, tehnik statistik yang dipakai sering disebut tehnik parametrik, sedangkan untuk penyebaran yang tidak normal dipakai tehnik non parametrik yang tidak terikat oleh bentuk penyebaran.

Untuk dapat menentukan apakah tehnik statistik parametrik atau non parametrik yang akan digunakan dalam penelitian ini, maka dilakukan langkah-langkah pengujian Normalitas Distribusi Data. Adapun langkah-langkah tersebut adalah sebagai berikut (Akdon dan Hadi, 2005: 168-169):

- 1) Mencari skor terbesar dan terkecil
- 2) Mencari nilai Rentangan (R), dengan rumus:

$$R = \text{Skor terbesar} - \text{Skor terkecil}$$

- 3) Mencari Banyaknya Kelas (BK)

$$BK = 1 + 3,3 \text{ Log} \quad (\text{Rumus Sturgess})$$

- 4) Mencari nilai panjang kelas ( $i$ )

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

- 5) Membuat tabulasi dengan tabel penolong

- 6) Mencari rata-rata (*mean*) dengan rumus:

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

- 7) Mencari simpangan baku (*standar deviasi*) dengan rumus:

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

- 8) Membuat daftar frekuensi yang diharapkan dengan cara sebagai berikut:

- a) Menentukan batas kelas, yaitu skor kiri interval pertama dikurangi 0,5 dan kemudian angka skor-skor kanan kelas interval ditambah 0,5.
- b) Mencari nilai Z-score untuk batas kelas interval dengan rumus:

$$Z = \frac{\text{Batas kelas} - \bar{x}}{s}$$

- c) Mencari luas 0 - Z dari tabel kurva normal dari 0 - Z dengan menggunakan angka-angka untuk batas kelas.
- d) Mencari luas tiap kelas interval dengan mengurangkan angka-angka 0 - Z yaitu angka baris pertama dikurangi baris kedua, angka baris kedua dikurangi baris ketiga dan begitu seterusnya,

kecuali untuk angka yang berbeda pada garis paling tengah ditambahkan dengan angka pada garis berikutnya.

e) Mencari frekuensi yang diharapkan ( $f_e$ ) dengan cara mengalikan luas tiap interval dengan jumlah responden ( $n$ ).

f) Mencari chi-kuadrat hitung ( $x^2_{\text{hitung}}$ )

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

g) Membandingkan  $X^2_{\text{hitung}}$  dengan  $X^2_{\text{tabel}}$ , dengan kriteria pengujian sebagai berikut:

(1) Jika  $X^2_{\text{hitung}} \geq X^2_{\text{tabel}}$ , artinya distribusi data tidak normal,

dan

(2) Jika  $X^2_{\text{hitung}} \leq X^2_{\text{tabel}}$ , artinya data berdistribusi normal.

e. Menguji Hipotesis Penelitian

Setelah dilakukan uji normalitas data dan diketahui apakah distribusi data normal atau tidak, maka langkah selanjutnya adalah menguji hipotesis penelitian sesuai dengan permasalahan yang diteliti.

Karena data berdistribusi normal maka pengujian hipotesis menggunakan statistik parametrik. Adapun hal-hal yang akan dianalisis berdasarkan hubungan antar variabel tersebut yaitu:

1) Analisis Koefisien Korelasi

Analisis korelasi merupakan teknik statistik yang berusaha mencari derajat hubungan antara variabel X dengan variabel Y.

Adapun rumus yang digunakan untuk mengetahui derajat hubungan antar variabel yaitu rumus Korelasi *Pearson Product Moment* ( $r$ )

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

(Akdon dan Hadi, 2005: 188)

Keterangan:

$r_{xy}$  = Koefisien korelasi

$n$  = Jumlah sampel

$\sum X$  = Jumlah skor variabel X

$\sum Y$  = Jumlah skor variabel Y

$\sum XY$  = Jumlah skor variabel X dan Y

Kegunaan dari rumus Korelasi *Pearson Product Moment* adalah untuk mengetahui derajat hubungan antara variabel bebas (*independent*) dengan variabel terikat (*dependent*). Untuk melihat harga  $r$  tersebut berada pada kategori mana, maka harus dikonsultasikan dengan harga nilai  $r$  di bawah ini.

**Tabel 3.10**  
**Interpretasi Koefisien Korelasi Nilai  $r$**

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,80 – 1,000	Sangat Kuat
0,60 – 0,799	Kuat
0,40 – 0,599	Cukup Kuat
0,20 – 0,399	Rendah
0,00 – 0,199	Sangat Rendah

(Akdon &amp; Hadi, 2005:188)

## 2) Uji Signifikansi

Untuk mengetahui signifikansi korelasi antara kedua variabel dapat dilakukan uji signifikansi dengan rumus:

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}} \quad (\text{Sugiyono, 2001: 380})$$

Keterangan:

t = Nilai t

r = Nilai koefisien korelasi

n = Jumlah sample

Analisis hipotesis dengan uji t pada taraf signifikansi 95% dan dk = n-2 diperoleh ketentuan sebagai berikut:

- a) Jika  $t_{\text{hitung}} \geq t_{\text{tabel}}$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima
- b) Jika  $t_{\text{hitung}} \leq t_{\text{tabel}}$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak.

## 3) Menentukan besarnya derajat determinasi

Derajat determinasi digunakan untuk mengetahui besar kecilnya sumbangan variabel X terhadap Y. Adapun rumus yang dapat digunakan untuk menghitung koefisien determinan ini yaitu:

$$KD = r^2 \times 100\% \quad (\text{Akdon \& Hadi, 2005:188})$$

Keterangan:

KD = Nilai Koefisien Determinan

r = Nilai Koefisien Korelasi

## 4) Analisis Regresi

Uji linieritas regresi digunakan dengan maksud untuk melakukan prediksi seberapa jauh nilai variabel *dependent* bila nilai *independent* diubah. Regresi digunakan untuk menganalisis antara satu variabel dengan variabel lain yang secara konseptual mempunyai hubungan kausal fungsional. Rumus yang digunakan dalam uji regresi sederhana yaitu:

$$\hat{Y} = a + bX \quad (\text{Akdon \& Hadi, 2005:197})$$

$\hat{Y}$  = (baca Y topi) subjek variabel terikat yang diproyeksikan

X = Variabel bebas yang mempunyai nilai tertentu untuk diprediksikan

a = Nilai konstanta harga Y jika X = 0

b = Nilai arah sebagai penentu ramalan (prediksi) yang menunjukkan nilai peningkatan (+) atau nilai penurunan (-) variabel Y.

Selanjutnya untuk mencari harga a dan harga b, maka digunakan rumus sebagai berikut:

$$a = \frac{(\sum Y_1)(\sum X_1^2) - (\sum X_1)(\sum X_1 Y_1)}{n \sum X_1^2 - (\sum X_1)^2} \quad (\text{Sugiyono, 2001: 171})$$

$$b = \frac{n \sum X_1 Y_1 - (\sum X_1)(\sum Y_1)}{n \sum X_1^2 - (\sum X_1)^2} \quad (\text{Sugiyono, 2001: 171})$$