

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Desain Penelitian

Desain penelitian adalah suatu proses yang diperlukan dalam perencanaan dan pelaksanaan penelitian, yang membantu peneliti dalam pengumpulan dan menganalisis data. Desain penelitian ini juga untuk menunjang dan memberikan hasil penelitian yang sistematis.

Menurut Nasution (2009, hlm. 23) menjelaskan bahwa “desain penelitian merupakan rencana tentang cara mengumpulkan dan menganalisis data agar dapat dilaksanakan secara ekonomis serta serasi dengan tujuan penelitian itu”. Desain penelitian memberikan kemudahan bagi peneliti dalam melaksanakan penelitian sehingga tujuan penelitian dapat tercapai.

Penelitian ini dimulai dengan melihat fenomena-fenomena yang terjadi dilapangan khususnya di lingkungan pendidikan. Penelitian ini mengangkat pembahasan mengenai Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Peserta Diklat pada Lembaga Penyelenggara Diklat UPI, dari kondisi di lapangan yang ditemukan maka akan dikerucutkan menjadi rumusan masalah yang dijadikan fokus penelitian. Kemudian dicari teori-teori yang berkaitan dengan masalah yang akan diteliti sehingga dapat dibentuk sebuah judul penelitian yang sesuai. Fenomena yang ditemukan di lapangan dan teori-teori tersebut kemudian dituangkan dalam latar belakang penelitian dan dibuatlah hipotesis penelitian yang didasari oleh anggapan dasar yang diperoleh oleh dari kerangka berfikir. Hipotesis penelitian ini menjadi titik awal untuk memulai prosedur penelitian dimulai dari penentuan metode penelitian, menentukan populasi dan sampel, mengumpulkan data hingga tahap mengolah data dan analisis data. Langkah terakhir adalah

hasil dimana pada bagian ini melahirkan rekomendasi yang nantinya dapat digunakan untuk berbagai pihak yang berhubungan dengan permasalahan penelitian yang di angkat.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif untuk menggambarkan suatu fenomena yang terjadi saat ini di lingkungan pendidikan. Sebagaimana yang dikemukakan oleh Sugiyono (2009, hlm. 29) bahwa : “ metode deskriptif adalah satu metode yang berfungsi untuk mendeskripsikan atau memberi gambaran terhadap objek yang diteliti melalui data data atau sampel yang terkumpul sebagaimana adanya tanpa melakukan analisis dan membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum”.

Penelitian deskriptif berusaha mendeskripsikan suatu peristiwa yang menjadi pusat perhatian tanpa memberi perlakuan khusus pada peristiwa tersebut. Disamping itu , Sukmadinata (2013, hlm.72) mengemukakan bahwa : “penelitian deskriptif adalah suatu bentuk penelitian yang ditunjukkan untuk mendeskripsikan fenomena-fenomena yang ada, baik fenomena alamiah fenomena buatan manusia. Fenomena itu bisa berupa bentuk aktivitas, karakteristik, perubahan, hubungan, kesamaan, dan perbedaan antara fenomena yang satu dengan fenomena lainnya”.

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Pendekatan kuantitatif merupakan suatu pendekatan yang dilakukan dalam penelitian dengan cara mengukur indikator variabel penelitian sehingga dapat diketahui gambaran dan hubungan antar variabel penelitian. Menurut Sugiyono (2008, hlm.14) metode pendekatan kuantitatif adalah :

Metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan

data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/ statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Pendekatan kuantitatif digunakan untuk mengukur tiap-tiap variabel yang ada dalam penelitian sehingga diketahui tingkat keterhubungan melalui teknik perhitungan statistik.

3.2. Partisipan dan Lokasi Penelitian

3.2.1. Partisipan

Partisipan atau sumber data merupakan hal penting dalam sumber penelitian agar data yang kita peroleh jelas dan valid. Sesuai dengan tujuan peneliti yang ingin mengetahui bagaimana Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Peserta Diklat pada Lembaga Penyelenggara Diklat UPI maka partisipasi yang terlibat dalam penelitian ini merupakan Peserta Diklat Penguatan Kepala Sekolah Bantuan Pemerintah Kota Cimahi Tahun 2019. Berikut merupakan daftar partisipan dalam penelitian ini.

Tabel 3.1
Daftar Partisipan Penelitian

No	Bagian	Jumlah
1	Peserta Diklat	70
	Total	70 Peserta

3.2.2. Lokasi Penelitian

Kantor Lembaga Penyelenggara Diklat Universitas Pendidikan Indonesia, Jalan. Dr. Setiabudhi No. 229, Kota Bandung, Provinsi Jawa Barat 40154.

3.3. Populasi dan Sampel

3.3.1. Populasi Penelitian

Populasi merupakan keseluruhan objek yang dijadikan sumber data yang diperlukan dalam penelitian. Sugiyono (2008, hlm. 117) mengatakan bahwa “populasi sebagai wilayah generalisasi yang terdiri atas : objek/subjek yang mempunyai kuantitas atau karakteristik tertentu yang di tetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”.

Sedangkan menurut Riduwan (2011, hlm.8) “ Populasi merupakan objek atau subjek yang berada pada suatu wilayah dan memenuhi syarat-syarat tertentu berkaitan dengan masalah penelitian.”

Sesuai dengan masalah penelitian yang telah dipaparkan, maka yang dijadikan populasi dalam penelitian ini adalah peserta Diklat di Lembaga Penyelenggara Diklat UPI yang berjumlah 70 orang.

3.3.2. Sampel Penelitian

Sampel merupakan bagian dari populasi yang diambil oleh peneliti untuk dijadikan sebagai subjek penelitian untuk mempermudah peneliti dalam melakukan penelitian. Sugiyono (2013,hlm.118) mengemukakan bahwa “ Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.” Pendapat dari Riduwan (2009, hlm.11) mengemukakan bahwa “sampel adalah bagian dari populasi yang mempunyai ciri-ciri atau keadaan tertentu yang akan diteliti. Karena tidak semua data dan informasi akan diproses dan tidak semua orang atau benda akan di teliti”.

Mengingat jumlah sampel kurang dari 100 orang yakni berjumlah 70 orang, maka peneliti menggunakan teknik pengambilan sampel yaitu *sampling jenuh*, selaras dengan pendapat dari Sugiyono (2003, hlm. 124-125) bahwa “Sampling jenuh adalah teknik penentuan sampel bila

anggota populasi digunakan sebagai sampel. Hal ini sering dilakukan bila jumlah populasi digunakan relatif kecil, kurang dari 30 orang, atau peneliti yang ingin membuat generalisasi dengan kesalahan yang sangat kecil. Istilah lain dari sampling jenuh adalah sensus, dimana semua anggota populasi dijadikan sampel”. Berdasarkan konsep tersebut, maka sampel dalam penelitian ini berjumlah 70 responden.

3.4. Instrument Penelitian

Dalam sebuah penelitian tentunya diperlukan alat ukur penelitian yang jelas. Karena dalam melakukan penelitian kita mencari tahu tentang permasalahan yang terjadi beserta dengan solusinya. Maka dari itu diperlukan alat ukur untuk menguji fenomena yang terjadi, alat ukur ini biasa dikenal instrumen penelitian. Sugiyono (2008, hlm. 148) berpendapat bahwa “instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati”.

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang dilakukan peneliti untuk memperoleh data yang diperlukan dalam penelitian. Dalam pengumpulan data ini seorang peneliti perlu menggunakan teknik yang paling tepat sehingga akan menghasilkan data yang valid dan reliable. Akdon dan Hadi (2005, hlm. 130) menjelaskan bahwa : “metode pengumpulan data ialah teknik atau cara-cara yang dapat digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data”. Adapun teknik yang dapat dipakai peneliti dalam melakukan penelitian ini adalah sebagai berikut :

3.4.1. Menentukan Alat Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini teknik yang digunakan untuk pengumpulan data menggunakan angket sebagai instrumen. Instrumen pengumpulan data menurut Akdon dan Hadi (2005, hlm.130) mengemukakan bahwa “ alat

bantu yang dipilih dan digunakan peneliti dalam kegiatannya mengumpulkan agar kegiatan tersebut menjadi sistematis dan dipermudah olehnya”.

Angket yang digunakan dalam pengumpulan data adalah daftar pertanyaan yang diberikan kepada orang lain yang bersedia memberikan respon sesuai dengan permintaan pengguna. Penyebaran angket ini bertujuan untuk mencari informasi yang lengkap mengenai suatu masalah, seperti yang diungkapkan oleh Akdon dan Hadi (2005, hlm. 131) bahwa “Tujuan penyebaran angket ialah mencari informasi yang lengkap mengenai suatu masalah dan respon tanpa merasa khawatir memberikan jawaban yang tidak sesuai dengan kenyataan dalam pengisian daftar pertanyaan. Di samping responden mengetahui informasi tertentu yang diminta”.

Dalam penelitian ini angket yang digunakan adalah angket tertutup. Angket tertutup ini adalah angket yang disajikan dalam bentuk sedemikian rupa sehingga responden diminta untuk mengisi jawaban sesuai dengan alternative jawaban yang telah disediakan dan memberi tanda checklist (✓) pada jawaban yang dipilihnya.

3.4.2. Menyusun Alat Pengumpulan Data

Dalam menyusun alat pengumpulan data ini diperlukan

langkah-langkah. Langkah-langkah yang ditempuh peneliti dalam menyusun alat pengumpul data adalah sebagai berikut :

1. Menentukan variabel penelitian, yaitu variabel X (Kualitas Pelayanan) dan variabel Y (Kepuasan Peserta)
2. Menentukan indikator dan sub indikator dari masing-masing variabel
3. Membuat kisi-kisi instrumen

Dalam penyusunan alat pengumpulan data kisi-kisi instrumen penelitian ini sangat dibutuhkan untuk memudahkan peneliti dalam menyusun instrumen penelitian, karena akan terlihat indikator dan sub indikator dari masing-masing variabel yang akan dijabarkan dalam bentuk pertanyaan atau pernyataan sebagai instrument penelitian. Dalam sebuah penelitian terdapat dua kisi-kisi instrumen yaitu kisi-kisi instrumen variabel X dan kisi-kisi instrumen variabel Y, yang terdapat dalam tabel dibawah ini :

Tabel 3.2
Kisi – kisi Instrumen Variabel X

Variabel	Indikator	Sub Indikator	No item
Variabel X (Kualitas Pelayanan Diklat)	1. Bukti fisik	Fasilitas Fisik	1-6
		Perlengkapan	7-9
	2. Kehandalan (<i>Realibility</i>)	Kemampuan untuk unit kerja sesuai dengan pelayanan yang dijanjikan	10-11
		Kemandirian dan keakuratan dalam melayani	12
	3. Daya tanggap (<i>Responsiveness</i>)	memberikan bantuan dan tanggapan	13-15
		kepekaan terhadap peserta	16
	4. Jaminan (<i>Assurance</i>)	memiliki kompetensi	17-20
		petugas adil dalam pelayanan	21-22

		terjamin keamanan dan keselamatan	23-24
		5. Empati (<i>Emphaty</i>)	memberikan perhatian kepada peserta

Tabel 3.3
Kisi – kisi Instrumen Variabel Y

Variabel	Indikator	Sub Indikator	No item
Variabel Y (Kepuasan peserta Diklat)	Kenyamanan	Jarak tempat (Jarak antar fasilitas)	1
		Kelayakan fasilitas (Kelengkapan fasilitas)	2-4
		Kebersihan tempat	5
	Komunikasi	Keramahan petugas	6
		Kejelasan informasi dari petugas	7-8

		Ketanggapan petugas dalam memberi dan menerima informasi	9-10
Kompetensi		Kecakapan pengajar dalam membangun suasana	11
		Kecakapan pengajar dalam proses belajar dan pengarahan	12
		Profesionalitas pengajar dalam proses pembelajaran	13-15
		Kepuasan terhadap susunan acara yang diberikan oleh petugas	16-17
		Ketanggapan petugas terhadap masalah yang dialami peserta	18
Biaya		Adanya biaya transportasi, harian	19-20

4. Menyusun pertanyaan atau pernyataan beserta alternatif jawaban berdasarkan indikator variabel X dan variabel Y, dengan menggunakan skala Likert. Menurut Sugioyono (2014, hlm. 93-94) mengemukakan bahwa “Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau

sekelompok orang tentang fenomena sosial”. Dalam skala likert terdapat alternatif jawaban yang nilainya berkisar 1-4, alternatif jawaban sebagai berikut :

Tabel 3.4
Kriteria Penskoran Alternatif Jawaban Variabel X dan Y

Variabel X	Variabel Y	Skor
Sangat Memuaskan	Sangat Memuaskan	4
Memuaskan	Memuaskan	3
Kurang Memuaskan	Kurang Memuaskan	2
Tidak Memuaskan	Tidak Memuaskan	1

3.4.3. Tahap Uji Coba Angket

Dalam sebuah penelitian sebelum melakukan kegiatan pengumpulan data yang sebenarnya, maka angket yang akan disebarkan, perlu di uji cobakan terlebih dahulu kepada responden yang sama atau responden yang memiliki karakteristik yang sama dengan responden yang sebenarnya. Tahap uji coba ini penting untuk dilakukan agar peneliti dapat mengetahui kekurangan dan kelemahan yang mungkin ada dalam angket yang berkaitan dengan maksud yang akan di dapat nantinya, dengan tingkat akurasi yang meyakinkan. Baik tidaknya kualitas suatu alat pengumpulan data (angket) ditentukan oleh dua kriteria utama yaitu validitas dan reliabilitas.

3.4.3.1. Uji Validitas Instrumen

Untuk mengukur ketepatan konsep yang diukur maka perlu dilakukan uji validitas. Instrumen yang valid harus dapat mendeteksi

dengan tepat apa yang seharusnya diukur. Menurut pendapat Arikunto yang dikutip oleh Akdon dan hadi (2005, hlm. 143) bahwa yang dimaksud dengan validitas adalah “suatu ukuran yang menunjukkan tingkat keandalan atau kesahihan suatu alat ukur”. Untuk menguji validitas instrumen ini dilakukan dengan cara mencari nilai korelasi antara skor item instrumen dengan menggunakan rumus *Pearson Product Moment*, yaitu :

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

Dimana:

r_{hitung} = Koefisien Korelasi

$\sum X$ = Jumlah skor item

$\sum X^2$ = Jumlah X kuadrat

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

$\sum Y^2$ = Jumlah Y kuadrat

$\sum XY$ = Jumlah perkalian X dan Y

n = Jumlah responden

Selanjutnya dihitung dengan Uji-t dengan rumus :

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

Dimana :

t_{hitung} = nilai t_{hitung}

r = Koefisien korelasi hasil

r_{hitung}

n = Jumlah responden

Distribusi (tabel t) untuk $\alpha = 0,05$ dan derajat kebebasan ($dk = n-2$). Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ berarti valid sebaliknya jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ berarti tidak valid (Akdon dan Hadi, 2005, hlm.144).

Tabel 3.5
Hasil Uji Validitas Variabel X

No.Item	r_{hitung}	t_{hitung}	t_{tabel}	Keterangan	Tindak Lanjut
1	0,460811	1,87209	1,771	VALID	DIPAKAI
2	0,460811	2,757509	1,771	VALID	DIPAKAI
3	0,460811	1,87209	1,771	VALID	DIPAKAI
4	0,583218	2,58868	1,771	VALID	DIPAKAI
5	0,842325	5,634909	1,771	VALID	DIPAKAI
6	0,842325	5,634909	1,771	VALID	DIPAKAI
7	0,460811	1,87209	1,771	VALID	DIPAKAI
8	0,486413	2,007244	1,771	VALID	DIPAKAI
9	0,885685	6,878059	1,771	VALID	DIPAKAI
10	0,65003	3,084212	1,771	VALID	DIPAKAI
11	0,873138	6,458091	1,771	VALID	DIPAKAI
12	0,864467	6,200413	1,771	VALID	DIPAKAI
13	0,287388	1,08183	1,771	TIDAK VALID	TIDAK DIPAKAI
14	0,8569	5,9936	1,771	VALID	DIPAKAI
15	0,844478	5,684965	1,771	VALID	DIPAKAI
16	0,8569	5,9936	1,771	VALID	DIPAKAI
17	0,622098	2,864855	1,771	VALID	DIPAKAI
18	0,455526	1,844958	1,771	VALID	DIPAKAI
19	0,583218	2,58868	1,771	VALID	DIPAKAI
20	0,583218	2,58868	1,771	VALID	DIPAKAI
21	0,583218	2,58868	1,771	VALID	DIPAKAI
22	0,746175	4,041118	1,771	VALID	DIPAKAI
23	0,513418	2,157177	1,771	VALID	DIPAKAI

24	0,522111	2,207233	1,771	VALID	DIPAKAI
25	0,619178	2,84301	1,771	VALID	DIPAKAI
26	0,691404	3,450524	1,771	VALID	DIPAKAI

Tabel 3.6
Hasil Uji Validitas Variabel Y

No.Item	r_{hitung}	t_{hitung}	t_{tabel}	Keterangan	Tindak Lanjut
1	0,521227	2,2021	1,771	VALID	DIPAKAI
2	0,766842	4,307787	1,771	VALID	DIPAKAI
3	0,883852	6,812737	1,771	VALID	DIPAKAI
4	0,583218	2,58868	1,771	VALID	DIPAKAI
5	0,842325	5,634909	1,771	VALID	DIPAKAI
6	0,842325	5,634909	1,771	VALID	DIPAKAI
7	0,460811	1,87209	1,771	VALID	DIPAKAI
8	0,486413	2,007244	1,771	VALID	DIPAKAI
9	0,885685	6,878059	1,771	VALID	DIPAKAI
10	0,65003	3,084212	1,771	VALID	DIPAKAI
11	0,873138	6,458091	1,771	VALID	DIPAKAI
12	0,864467	6,200413	1,771	VALID	DIPAKAI
13	0,287388	1,08183	1,771	TIDAK VALID	TIDAK DIPAKAI
14	0,8569	5,9936	1,771	VALID	DIPAKAI
15	0,844478	5,684965	1,771	VALID	DIPAKAI
16	0,8569	5,9936	1,771	VALID	DIPAKAI
17	0,622098	2,864855	1,771	VALID	DIPAKAI
18	0,455526	1,844958	1,771	VALID	DIPAKAI
19	0,583218	2,58868	1,771	VALID	DIPAKAI
20	0,583218	2,58868	1,771	VALID	DIPAKAI

3.4.3.2. Uji Realibilitas Instrumen

Reliabilitas ini dilakukan untuk menguji hasil dari ke reliabilisan semua item yang sedang diteliti,

yaitu item variabel X (Kualitas Pelayanan Diklat) dan variabel Y (Kepuasan Peserta Diklat). Dalam penelitian ini uji reliabilitas menggunakan metode *Alpha Cronbach's* dan menggunakan program SPSS versi 25.0 *for Windows*. Hasil yang diperoleh dikonsultasikan dengan tabel *r Pearson Product Moment Two Tail Test*, dimana nilai taraf signifikannya adalah 0,05, dan menggunakan rumus dengan derajat kebebasan ($dk = n - 2$) sehingga dapat diketahui $dk = 13$, jika dikonsultasikan dengan tabel *r* maka nilai yang diperoleh adalah 0,553.

Tabel 3.7
Hasil Uji Realibilitas Variabel X

Reliability Statistics			
Cronbach's Alpha	N of Items	Rtabel	Description
,929	26	0,553	Reliable

Tabel 3.8
Hasil Uji Realibilitas Variabel Y

Reliability Statistics			
Cronbach's Alpha	N of Items	Rtabel	Description
,935	20	0,553	Reliable

3.4.4. Pelaksanaan Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini untuk pengumpulan data dilakukan melalui beberapa tahapan, antara lain :

- a. **Persiapan**
Pada tahap persiapan ini peneliti sebelum melakukan penelitian mempersiapkan berbagai syarat terlebih dahulu. Syarat tersebut diantaranya :
 - 1) Melakukan studi pendahuluan ke Lembaga Penyelenggara Diklat UPI
 - 2) Menyelesaikan surat izin universitas sampai surat izin dari Lembaga Penyelenggara Diklat UPI
- b. **Pelaksanaan**
Pada tahap pelaksanaan ini, peneliti mulai melakukan penyebaran angket kepada peserta Diklat BanPem Dinas Pendidikan Kota Cimahi Tahun 2019.

3.5. Prosedur Penelitian

Dalam melakukan penelitian ini penulis menempuh prosedur penelitian sebagai berikut :

- 1) **Persiapan**, kegiatan yang dilakukan dalam persiapan ini ialah :
 - a. Mengecek kelengkapan data angket yang berisi 26 item pernyataan pada variabel X dan 20 item pernyataan pada variabel Y serta alternative jawaban.
 - b. Menyebarkan angket kepada 70 orang responden
 - c. Memeriksa jumlah angket yang kembali dari responden
 - d. Memeriksa kelengkapan jawaban dari masing-masing angket yang kembali.
- 2) **Pengisian**, kegiatan yang dilakukan ialah :
 - a. Memberikan skor pada setiap item jawaban
 - b. Menjumlahkan skor yang didapat dari setiap variabel

- 3) Penerapan data sesuai dengan pendekatan penelitian. prosedur yang ditempuh dalam mengawali data ini adalah sebagai berikut :
 - a. Memeriksa jumlah angket yang dikembalikan dan memeriksa jawabannya serta kebenaran pengisiannya
 - b. Memberi no.urut pada masing-masing angket
 - c. Memberi skor pada lembar jawaban angket
 - d. Mengontrol data dengan uji statistik
 - e. Menguji hipotesis berdasarkan hasil pengolahan data.
- 4) Data mentah yang diperoleh dari penyebaran angket variabel X, yaitu Kualitas Pelayanan dan data variabel Y tentang Kepuasan Peserta.

3.6. Analisis Data

Analisis data merupakan suatu langkah yang sangat penting dalam kegiatan penelitian. Dengan melakukan analisis data, akan diperoleh kesimpulan atas masalah yang diteliti, Sugiyono (2008, hlm.169) memberikan penjelasan mengenai analisis data, yaitu: Dalam penelian kuantitatif, analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul. Kegiatan dalam analisis data adalah: mengelompokan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan.

Adapun tahapan analisis data dalam penelitian ini sebagai berikut :

3.6.1. Seleksi Data

Seleksi data penelitian dilakukan setelah angket disebar dan data terkumpul. Data yang terkumpul diseleksi untuk mengetahui sejauh mana data tersebut memenuhi persyaratan untuk diolah lebih lanjut. Dalam proses seleksi data peneliti melakukan tahapan sebagai berikut :

- a. Melakukan pemeriksaan jumlah angket yang telah terkumpul agar sama dengan jumlah yang telah disebarkan.
- b. Setelah jumlah angket yang terkumpul sesuai, peneliti melakukan pengecekan pada setiap item pernyataan yang telah dijawab oleh responden sesuai dengan prosedur pengisian angket.
- c. Melakukan pengecekan terhadap data yang layak untuk diolah oleh peneliti sesuai dengan kebutuhan peneliti.

3.6.2. Menghitung Kecenderungan Variabel X dan Y

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan rumus *Weight Means Score* (WMS) untuk mengukur kecenderungan umum dari masing-masing variabel penelitian. Rumus tersebut adalah :

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

Dimana :

- | | |
|-----------|---|
| \bar{x} | : Nilai rata-rata yang diberikan |
| X | : Jumlah skor gabungan (frekuensi jawaban dikali bobot nilai untuk setiap alternative/kategori) |
| N | : jumlah responden/sampel |

3.6.3. Menentukan Kriteria pengelompokan WMS

Dalam penelitian ini hasil yang diperoleh dari setiap perhitungan variabel akan dicocokkan dengan tabel konsultasi hasil perhitungan WMS untuk menentukan kecenderungan tiap variabel. Konsultasi perhitungan WMS menurut Akdon dan Hadi (2005,hlm.39) sebagai berikut :

Tabel 3.9
Konsultasi Hasil Perhitungan WMS

Rentang Nilai	Kriteria	Penafsiran	
		Variabel X	Variabel Y
3.01 – 4.00	Sangat Baik	Sangat Memuaskan	Sangat Memuaskan
2.01 – 3.00	Baik	Memuaskan	Memuaskan
1.01 – 2.00	Rendah	Kurang Memuaskan	Kurang Memuaskan
0.01 - 1.00	Sangat Rendah	Tidak Memuaskan	Tidak Memuaskan

3.6.4. Mengubah Skor Mentah menjadi Skor Baku

dalam mengubah skor mentah menjadi skor baku memiliki manfaat untuk mengubah data ordinal menjadi data interval, dengan cara mengubah skor mentah menjadi skor baku, dengan rumus :

Ket : T_i = skor baku

$$T_i = \frac{X_i - \bar{x}}{S} \times 10$$

X_i = skor mentah
 S = standar deviasi S
 \bar{x} = rata-rata

Dalam mengaplikasikan rumus diatas, maka terdapat langkah-langkah yang harus ditempuh adalah sebagai berikut

- a. Menentukan skor tertinggi dikurangi skor terendah (STT-STR)

- b. Menentukan banyak kelas (BK) interval dengan rumus:

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

Menentukan panjang kelas interval, dengan rumus yaitu rentang dibagi banyak kelas.

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

- c. Membuat tabel distribusi frekuensi
d. Mencari nilai rata-rata (mean) dengan rumus :

$$\bar{X} = \frac{\sum f_i X_i}{\sum f_i}$$

- e. Mencari simpangan baku (standar deviasi) dengan rumus :

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

3.6.5. Uji Normalitas Distribusi Data

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui normal atau tidaknya penyebaran data. Hasil pengujiannya akan berpengaruh terhadap teknik statistik yang digunakan untuk mengolah data selanjutnya. Ada beberapa cara yang dapat digunakan dalam mendeteksi normalitas data, namun pada penelitian ini perhitungan normalitas menggunakan uji statistik **One Sample Kolmogorov Smirnov Test** dengan bantuan *SPSS 25.0 for Windows*, berikut langkah-langkahnya :

- Buka program *SPSS 25.0 for Windows* dan pilih **Type in Data**
- Masukkan data baku X dan Y pada kolom di **Data View**
- Klik **Variabel View** pada kolom **Name** baris pertama ubah dengan Variable X dan baris kedua dengan

Variabel Y, selanjutnya pada kolom *Decimals* ubah desimalnya menjadi 0, pada kolom *Label* diisi dengan nama Kualitas Pelayanan Diklat (variabel x) dan Kepuasan Peserta Diklat (variabel y), dan pada kolom *Measure* pilih Nominal

- d. Selanjutnya pilih menu *Analyze*, lalu pilih *Non-parametric test*, kemudian *legacy dialogs*, lalu pilih sub menu *1-sample K-S*.
- e. Selanjutnya pada *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test*, pada kolom *Test Variable List* isi dengan variabel.
- f. Selanjutnya klik pada bagian **Normal**.
- g. Kemudian klik **OK**. (Lakukan langkah yang sama untuk menghitung uji normalitas variabel Y).
- h. Maka akan menghasilkan output berupa tabel.

Pada perhitungan uji normalitas ini digunakan probabilitas *Asymp.Sig. (2-tailed)*. Adapun hipotesis dan dasar pengambilan keputusan yang digunakan sebagai berikut :

Hipotesis :

- a. Ho : Tidak terdapat perbedaan antara distribusi data dengan distribusi normal (berdistribusi normal)
- b. Ha : Terdapat perbedaan antara distribusi data dengan distribusi normal (berdistribusi tidak normal)

Dasar pengambilan keputusan :

- a. Nilai *Asymp Sig 2-tailed* $> 0,05$; maka Ho diterima berarti tidak terdapat perbedaan antara distribusi data dengan distribusi normal.
- b. Nilai *Asymp Sig 2-tailed* $< 0,05$; maka Ha diterima berarti terdapat perbedaan antara distribusi data dengan distribusi normal.

3.6.6. Pengujian Hipotesis Penelitian

Pengujian hipotesis penelitian bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh dari variabel X

(Kualitas Pelayanan) terhadap variabel Y (Kepuasan Peserta). Adapun yang akan dianalisis berdasarkan hubungan antar variabel yang dilakukan dengan cara :

3.6.6.1. Analisis Koefisien Korelasi

Analisis korelasi merupakan teknik untuk mencari derajat hubungan antara variabel x dan y, koefisien korelasi menunjukkan kuat lemahnya hubungan antara variabel serta memperlihatkan arah korelasi antara variabel yang diteliti, apakah positif atau negatif. Adapun langkah-langkah yang ditempuh menggunakan rumus-rumus sebagai berikut :

- 1) Menghitung korelasi *Pearson Product Moment* dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

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

Dimana :	r_{xy}	= Koefisien Korelasi
	$\sum X$	= Jumlah skor item
	$\sum X^2$	= Jumlah X kuadrat
	$\sum Y$	= Jumlah skor total
(seluruh item)	$\sum Y^2$	= Jumlah Y kuadrat
	$\sum XY$	= Jumlah perkalian X
dan Y	n	= Jumlah responden

- 2) Menafsirkan makna koefisien dengan klasifikasi yang diperoleh dari tabel interpretasi Nilai r yang dikemukakan oleh Riduwa (2011, hlm.138) sebagai berikut :

Tabel 3.10
Kriteria Harga Koefisien Korelasi Nilai r

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0.800-0.900	Sangat Kuat
0.600-0.799	Kuat
0.400-0.599	Cukup Kuat
0.200-0.399	Rendah
0.000-0.199	Sangat Rendah

Langkah-langkah yang dilakukan dalam Analisis Koefisien Korelasi menggunakan *SPSS 25.0 for Windows*, sebagai berikut :

- a. Buka SPSS 25.0 for Windows dan pilih *Type in Data*
- b. Masukkan data baku X dan Y pada kolom di *Data View*
- c. Klik *Variabel View* pada kolom *Name* baris pertama ubah dengan Variable X dan baris kedua dengan Variabel Y, selanjutnya pada kolom *Decimals* ubah desimalnya menjadi 0, pada kolom *Label* diisi dengan nama Kualitas Pelayanan Diklat (variabel x) dan Kepuasan Peserta Diklat (variabel y), dan pada kolom *Measure* pilih Nominal.
- d. Kemudian pilih menu *Analyze*, lalu pilih *Correlate* kemudian pilih sub menu *Bivariate*.
- e. Para layar *Bivariate Correlations*. Masukkan variabel X dan Y dalam kotak *Variables*.
- f. Kemudian pilih *Correlation Coefficient Pearson* dan *Test Of Significance* dengan *Two-tailed*.
- g. Klik menu *options* lalu klik *Means and Standard Deviations*. Klik OK. Maka akan menghasilkan output berupa tabel **correlations**

3.6.6.2. Uji Signifikan Koefisien Korelasi

49

Uji Signifikan dilakukan untuk mengetahui apakah nilai korelasi yang dihasilkan tersebut berlaku dan dapat diterapkan pada keseluruhan populasi. Menggunakan rumus yang dikemukakan oleh Akdon dan Hadi (2005, hlm.144) adalah sebagai berikut :

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

Dimana : t_{hitung} = nilai t_{hitung}
 r = Koefisien korelasi
 hasil r_{hitung}
 n = Jumlah responden

Distribusi (tabel t) untuk $\alpha = 0,05$ dan derajat kebebasan ($dk = n-2$). Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, dapat dikatakan bahwa koefisien korelasi antara variabel X dan variabel Y adalah signifikan. Tetapi jika $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak, maka koefisien korelasi antara variabel X dan variabel Y tidak signifikan. Dalam perhitungannya dengan menggunakan *SPSS versi 25.0 for windows*, hasil uji t berada pada tabel *Coefficient*.

3.6.6.3. Uji Koefisien Determinasi

Uji Koefisien Determinasi dipergunakan dengan maksud untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel X (Kualitas Pelayanan) terhadap variabel Y (Kepuasan Peserta Diklat) dapat ditentukan dengan rumus koefisiensi determinan yang dikemukakan oleh Akdon dan Hadi (2005, hlm.188) adalah sebagai berikut :

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

Keterangan :

KD = Koefisien determinasi yang dicari

r^2 = Koefisien korelasi

3.6.6.4. Analisis Regresi

Analisis regresi digunakan untuk melakukan prediksi seberapa jauh nilai dependen (variabel Y) dipengaruhi oleh nilai independen (variabel X). Rumus yang akan digunakan menurut Sugiyono (2008, hlm.262) adalah sebagai berikut :

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

Keterangan :

\hat{Y} = Harga – harga variabel Y yang diramalkan

a = Harga garis regresi yaitu apabila $x = d$

b = Koefisien regresi

X = Harga-harga pada variabel X

Untuk mencari harga a dan b dicari dengan menggunakan rumus menurut Sugiyono (2008, hlm.166) adalah sebagai berikut :

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

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

Langkah-langkah dalam menentukan analisis regresi dengan menggunakan *SPSS 25.0 for windows* adalah sebagai berikut :

- a. Buka *SPSS 25.0 for Windows* dan pilih ***Type in Data***
- b. Masukkan data baku X dan Y pada kolom di ***Data View***
- c. Klik ***Variabel View*** pada kolom ***Name*** baris pertama ubah dengan Variable X dan baris kedua dengan Variabel Y, selanjutnya pada kolom ***Decimals*** ubah desimalnya menjadi 0, pada kolom ***Label*** diisi dengan nama Kualitas Pelayanan Diklat (variabel x) dan Kepuasan Peserta Diklat (variabel y), dan pada kolom ***Measure*** pilih Nominal.
- d. Kemudian pilih menu ***Analyze***, lalu pilih ***Regression*** kemudian pilih sub menu ***Linear***.
- e. Pada ***Linear Regression***. Masukkan variabel X dalam kotak ***Independent*** dan variabel Y dalam kotak ***Dependent***.
- f. Selanjutnya klik menu ***Statistic*** lalu centang ***estimates, model fit***, klik ***continue***.
- g. Klik menu ***Plots*** lalu centang ***Normal Probability plot***, klik ***continue***.
- h. Klik menu ***options***, pastikan bahwa taksiran ***probability*** sebesar 0,05 lalu klik ***continue***.
- i. Klik OK. Maka akan menghasilkan output berupa tabel ***Coefficient*** untuk analisis regresi.