

III. METODE PENELITIAN

A. Disain Metode Penelitian

Metode penelitian bertujuan untuk mendapatkan data yang lebih lengkap, mendalam dan kredibel. Sugiyono (2006:2-4) menjelaskan bahwa metode penelitian merupakan cara untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Ada empat kata kunci yang terkandung di dalamnya, yaitu cara ilmiah, data, tujuan dan kegunaan. Cara ilmiah berarti kegiatan penelitian itu berdasarkan pada ciri-ciri keilmuan, yaitu rasional, empiris dan sistematis. Rasional berarti kegiatan penelitian ini dilakukan dengan cara-cara yang masuk akal, sehingga terjangkau oleh pemikiran manusia. Empiris berarti cara-cara yang dilakukan itu dapat diamati oleh indera manusia, sehingga orang lain dapat mengamati dan mengetahui cara-cara yang digunakan. Sistematis berarti proses yang digunakan dalam penelitian menggunakan langkah-langkah tertentu yang bersifat logis.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif. Sugiyono (2006:8-9) menjelaskan bahwa metode penelitian kuantitatif disebut sebagai metode positivistik, karena berlandaskan pada filsafat positivism. Filsafat positivism memandang realitas/gejala/fenomena itu dapat diklasifikasikan, realtif tetap, konkrit, teramati, terukur, dan hubungan gejala bersifat sebab akibat. Penelitian pada umumnya dilakukan pada populasi atau sampel tertentu yang representatif. Proses penelitian bersifat deduktif, dimana untuk menjawab rumusan masalah digunakan

konsep atau teori sehingga dapat dirumuskan hipotesis. Hipotesis tersebut selanjutnya diuji melalui pengumpulan data lapangan dengan menggunakan instrumen penelitian. Data yang terkumpul dari lapangan dianalisis dengan menggunakan statistik deskriptif atau statistik inferensia sehingga dapat disimpulkan hipotesis yang dirumuskan terbukti atau tidak. Umumnya penelitian kuantitatif dilakukan dengan menggunakan sampel secara random, sehingga kesimpulan dapat digeneralisasikan pada populasi dimana sampel tersebut diambil.

Penelitian kuantitatif beranggapan bahwa kebenaran itu diluar dirinya, sehingga hubungan antara peneliti dengan yang diteliti harus dijaga jaraknya sehingga bersifat independen. Pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner, yang mana peneliti hampir tidak mengenal siapa yang diteliti atau yang memberikan data. Penelitian kuantitatif dalam melihat hubungan variabel terhadap objek yang diteliti lebih bersifat sebab akibat (*causal*), sehingga dalam penelitiannya ada variabel independen dan dependen, yang selanjutnya dicari seberapa besar pengaruh antar variabel independen terhadap variabel dependen. Penelitian kuantitatif lebih menekankan pada keluasan informasi (bukan kedalaman) sehingga cocok digunakan untuk populasi yang luas. Data yang diteliti dapat berupa sampel yang diambil dari populasi dengan teknik *probability sampling* atau random. Berdasarkan data sampel tersebut, dibuat generalisasi yang berlaku untuk populasi.

B. Subjek Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Insitut Teknologi Bandung (ITB) dan Universitas Pendidikan Indonesia (UPI) Bandung. Kedua Perguruan Tinggi tersebut merupakan Pergruan Tinggi Badan Hukum Milik Negara (PT-BHMN). ITB resmi menjadi PT-BHMN mulai tahun 2000, dan UPI resmi menjadi PT-BHMN pada tahun 2004. Selanjutnya dalam disertasi ini ITB disebut Perguruan Tinggi A (disingkat **PT-A**), dan UPI disebut Perguruan Tinggi B (disingkat **PT-B**).

Institut Teknologi Bandung (ITB) meliputi 4 Fakultas/Sekolah, yaitu :

1. Fakultas Teknik Industri (FTI).
2. Sekolah Farmasi (SF).
3. Fakultas Seni Rupa dan Desain (FSRD).
4. Sekolah Bisnis dan Manajemen (SBM).
5. Sekolah Ilmu dan Teknologi Hayati (SITH).

Universitas Pendidikan Indonesia (UPI) Bandung meliputi 4 Fakultas, yaitu :

1. Fakultas Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial (FPIPS).
2. Fakultas Pendidikan Teknologi dan Kejuruan (FPTK).
3. Fakultas Pendidikan Olah Raga dan Kesehatan (FPOK).
4. Fakultas Ilmu Pendidikan (FIP).

2. Populasi

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. Keseluruhan pengamatan yang menjadi perhatian kita tersebut menyusun apa yang disebut dengan populasi.

Istilah populasi digunakan untuk berbagai pengamatan yang menarik perhatian kita, apakah itu sekelompok orang, binatang, benda dan sebagainya. Populasi bukan hanya sekedar jumlah yang ada pada objek atau subjek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik/sifat yang dimiliki oleh objek atau subjek tersebut. Dengan demikian, populasi adalah keseluruhan subjek penelitian (pengamatan) yang menjadi perhatian peneliti. Banyak pengamatan atau anggota suatu populasi disebut ukuran populasi (Walpole,R.E., 1988:6-7).

Populasi dalam penelitian ini adalah semua sivitas akademika di lingkungan PT-A dan PT-B. Dari hasil survey awal diperoleh data populasi pada PT-A sebanyak 20.037 orang, dan populasi pada PT-B sebanyak 33.301 orang.

3. Sampel

Suatu penelitian seringkali tidak mungkin atau tidak praktis untuk mengamati keseluruhan individu yang menyusun populasi. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki populasi. Kita dapat

menggunakan sebagian anggota populasi untuk membantu kita menarik kesimpulan mengenai populasi tersebut. Sampel yang diambil dari populasi harus representatif. Sebagian anggota populasi yang kita gunakan ini disebut sampel. Dengan demikian, sampel adalah sebagian dari anggota populasi yang menjadi perhatian peneliti (Walpole,R.E., 1988:7-8).

Mengingat besarnya anggota populasi dalam penelitian ini, maka penulis tidak melakukan penelitian terhadap semua anggota populasi. Penulis melakukan penelitian terhadap sebagian anggota populasi (sampel). Sampel ditentukan dengan menggunakan teknik stratified random sampling. Sugiyono (2004:56-57) menjelaskan bahwa teknik sampling adalah merupakan teknik pengambilan sampel. Penentuan sampel yang akan digunakan dalam penelitian, dapat dilakukan dengan berbagai teknik sampling.

Penelitian ini ditujukan untuk mengkaji pengaruh transparansi, akuntabilitas, responsiveness terhadap budaya akademik dan prakarsa serta dampaknya terhadap layanan akademik. Sampel penelitian diarahkan kepada pihak-pihak yang memiliki keterkaitan yang kuat terhadap pelayanan akademik dalam konteks proses pembelajaran di perguruan tinggi. Pihak-pihak yang dianggap memiliki keterkaitan yang kuat terhadap pelayanan akademik, yaitu dosen sebagai pihak yang secara langsung memberikan pelayanan akademik terhadap mahasiswa, mahasiswa sebagai pihak yang dilayani dan terlibat secara langsung dalam proses pembelajaran, dan tenaga administratif yang secara langsung mendukung proses pembelajaran.

Penelitian dilakukan pada ITB dan UPI yang terdiri dari beberapa fakultas. Sebelum menentukan sampel (dalam konteks respondents), peneliti terlebih dahulu menentukan sampel lokasi. ITB terdiri dari 11 fakultas/sekolah. Sampel lokasi untuk ITB ditetapkan sebanyak 5 (lima) fakultas/sekolah. Stratum pada *stratified random sampling* ditentukan dengan ketentuan mewakili fakultas besar dan fakultas kecil. Ukuran besar kecilnya fakultas dilihat dari besarnya sebaran populasi yang berada pada fakultas tersebut. Kriteria yang digunakan adalah sebaran populasi yang 1000 orang dikategorikan fakultas besar. Sebaran populasi < 1000 orang dikategorikan fakultas kecil. Berdasarkan kriteria tersebut, maka terpilih lima fakultas/sekolah yang menjadi sampel lokasi penelitian adalah :

1. Fakultas Teknik Industri (FTI).
2. Sekolah Farmasi (SF).
3. Fakultas Seni Rupa dan Desain (FSRD).
4. Sekolah Bisnis dan Manajemen (SBM).
5. Sekolah Ilmu dan Teknologi Hayati (SITH).

UPI terdiri dari 8 fakultas/sekolah. Stratum pada *stratified random sampling* ditentukan dengan ketentuan mewakili fakultas besar dan fakultas kecil. Ukuran besar kecilnya fakultas dilihat dari besarnya sebaran populasi yang berada pada fakultas tersebut. Kriteria yang digunakan adalah sebaran populasi yang 2500 orang dikategorikan fakultas besar. Sebaran populasi < 2500 orang

dikategorikan fakultas kecil. Berdasarkan kriteria tersebut, maka terpilih empat fakultas yang menjadi sampel lokasi penelitian, yaitu :

1. Fakultas Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial (FPIPS).
2. Fakultas Pendidikan Teknologi dan Kejuruan (FPTK).
3. Fakultas Pendidikan Olah Raga dan Kesehatan (FPOK).
4. Fakultas Ilmu Pendidikan (FIP).

Selanjutnya peneliti menentukan ukuran sampel, yaitu jumlah anggota populasi yang menjadi sampel penelitian. Penentuan ukuran sampel untuk masing-masing lokasi penelitian dalam penelitian ini menggunakan Tabel *Sample Size*.

Salah satu cara untuk menetapkan ukuran sampel adalah dengan menggunakan tabel yang memberikan panduan ukuran sampel dengan menggunakan seperangkat kriteria tertentu, yaitu ukuran sampel yang bisa memberikan gabungan ketelitian, tingkat kepercayaan, dan variabilitas (Glenn D. Israel, 2009:2-6). Presisi ditetapkan dalam penelitian ini sebesar 5 %, dengan menggunakan Tabel *Sample size for ±3%, ±5%, ±7% and ±10% Precision Levels Where Confidence Level is 95%* (Glenn D. Israel, 2009:2-6, pada lampiran 4.67) diperoleh ukuran sampel untuk UPI sebanyak 394 dan ITB sebanyak 392.

Sampel untuk masing-masing lokasi penelitian lebih lanjut dirinci dengan menggunakan *proportional random sampling*, dengan rumus sebagai berikut :

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

Dimana : n_i = jumlah sampel menurut stratum

n = jumlah sampel seluruh stratum

N_i = jumlah populasi menurut stratum

N = jumlah populasi seluruh stratum

Berdasarkan hasil perhitungan sampel menurut stratum dengan menggunakan rumus di atas, maka diperoleh ukuran sampel tiap stratum sebagaimana tertera pada tabel 3.1 berikut ini :

Tabel 3.1 : Ukuran Sampel Penelitian

No.	Perguruan Tinggi	Populasi (orang)	Ukuran Sampel (orang)
1	Institut Teknologi Bandung (ITB), dengan rincian :	20.037	392 394
	a. Fakultas Teknik Industri (FTI)	1.553	100
	b. Sekolah Farmasi (SF)	991	64
	c. Fakultas Seni Rupa dan Desain (FSRD)	1.396	90
	d. Sekolah Bisnis dan Manajemen (SBM)	1.256	81
	e. Sekolah Ilmu dan Teknologi Hayati (SITH)	921	59
2	Universitas Pendidikan Indonesia (UPI) Bandung, dengan rincian :	33.301	394
	a. Fakultas Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial (FPIPS)	4.557	134
	b. Fakultas Pendidikan Teknologi dan Kejuruan (FPTK).	3.109	91
	c. Fakultas Pendidikan Olah Raga dan Kesehatan (FPOK)	2.135	63
	d. Fakultas Ilmu Pendidikan (FIP).	3.622	106
Total Sampel (Responden)			788

Setelah dilakukan penghitungan sampel/responden untuk tiap fakultas, sampel pada ITB mengalami perubahan dari 392 menjadi 394 dikarenakan pembulatan angka pecahan desimal.

C. Pengumpulan Data

1. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan suatu proses pengadaan data untuk keperluan penelitian. Pengumpulan data adalah prosedur yang sistematis dan standar untuk memperoleh data yang diperlukan. Pengumpulan data merupakan langkah penting dalam metode ilmiah. Data yang dikumpulkan dari hasil penelitian digunakan untuk menguji hipotesis yang telah dirumuskan. Ketentuan yang menjadi pedoman adalah data yang dikumpulkan harus cukup valid untuk digunakan. Validitas data dapat ditingkatkan jika teknik pengumpulan, alat pengukur dan cara pengukurannya berkualitas (Nasir, 1988:211, dan Arikunto, S., 2002:126).

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik komunikasi tidak langsung, yaitu cara pengumpulan data yang dilakukan dengan mengadakan hubungan tidak langsung atau dengan perantaraan alat. Alat yang digunakan adalah kuesioner dan dokumentasi.

2. Instrumen Penelitian

Pengumpulan data dalam penelitian, disamping penggunaan metode yang tepat diperlukan pula kemampuan memilih dan bahkan juga menyusun alat pengumpulan data yang tepat/relevan. Alat pengumpul data dalam penelitian disebut instrumen penelitian. Kecermatan dalam memilih dan menyusun teknik dan alat pengumpul data sangat berpengaruh terhadap objektivitas hasil penelitian. Artinya, teknik dan instrument penelitian yang tepat dalam suatu penelitian akan memungkinkan dicapainya pemecahan masalah secara valid dan reliabel, yang pada gilirannya akan memungkinkan dirumuskannya generalisasi yang objektif (Nawawi,H., 2005:94-96).

Instrumen utama yang digunakan untuk pengumpulan data dalam penelitian ini adalah kuesioner (*questionnaires*). Kuesioner adalah sejumlah pertanyaan/pernyataan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden, dalam arti laporan tentang pribadinya atau hal-hal yang ia ketahui. Peneliti menggunakan kuesioner tertutup, yang mana kuesioner yang diedarkan kepada responden sudah disediakan jawabannya sehingga responden tinggal memilih. Kuesioner tertutup dengan menggunakan skala Likert, dengan alternatif jawaban sebagai berikut :

SS = **Sangat Setuju**, nilai atau skor = 5.

S = **Setuju**, nilai atau skor = 4.

R = **Ragu-ragu**, nilai atau skor = 3.

TS = **Tidak Setuju**, nilai atau skor = 2.

STS = **Sangat Tidak Setuju**, nilai atau skor = 1.

D. Variabel Penelitian

Variabel merupakan gejala (fenomena) yang menjadi fokus pengamatan oleh peneliti. Variabel dalam penelitian ini terdiri dari variabel bebas (*independent variable*) dan variabel terikat (*dependent variable*).

Variabel independen adalah variabel yang menjadi sebab timbulnya atau berubahnya variabel dependen atau sering disebut variabel yang mempengaruhi.

Variabel independen terdiri dari :

1. **Transparansi** disimbolkan dengan **X₁**
2. **Akuntabilitas** disimbolkan dengan **X₂**
3. **Responsiveness** disimbolkan dengan **X₃**

Variabel intervening yang mempengaruhi (memperkuat atau memperlemah) hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen

(Sugiyono, 2002:4). Variabel intervening adalah *budaya akademik* yang disimbolkan dengan Y_1 , dan *prakarsa* yang disimbolkan dengan huruf Y_2 .

Variabel dependen merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel independen. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah *Layanan Akademik* disimbolkan dengan Z .

Variabel-variabel di atas, dijelaskan secara rinci ke dalam sub variabel-sub variabel dan indikator-indikator yang bersifat operasional. Adanya penentuan sub variabel-sub variabel dan indikator-indikator dari setiap variabel, maka akan membantu memudahkan peneliti menentukan data yang akan dikumpulkan. Berkenaan dengan hal tersebut, peneliti menetapkan variabel, sub variabel dan indikator sebagai berikut :

Tabel 3.2 : Variabel, Sub Variabel dan Indikator

Variabel	Sub Variabel	Indikator	Jumlah Pertanyaan
1	2	3	4
Transparansi	<i>Keterbukaan Informasi</i>	- Informasi yang mudah diakses.	2
		- Proses informasi yang cepat.	2
		- Informasi yang tepat.	2
		- Informasi yang akurat.	2
		- Informasi yang jelas.	2
	<i>Transparansi Kebijakan/Keputusan</i>	- Keterbukaan dalam penetapan kebijakan/keputusan.	2
		- Sosialisasi terhadap kebijakan/keputusan.	2
		- Keterbukaan dalam penetapan visi, misi, strategi.	2
		- Sosialisasi visi, misi, strategi.	2
		- Pemilihan pengurus yang demokratis.	2
<i>Pengawasan dan Audit yang independen dan efektif</i>	- Adanya lembaga pengawas yang independen dan efektif.	3	
	- Adanya lembaga audit yang independen dan efektif.	3	
	- Adanya publikasi atas hasil laporan pertanggungjawaban termasuk anggaran.	2	
	- Adanya sarana pengawasan oleh stakeholders.	2	
Jumlah			30
Akuntabilitas	<i>Akuntabilitas Manajerial</i>	- Terdapat rincian tugas secara jelas dan tegas.	2
		- Terdapat rincian tanggung jawab secara jelas dan tegas.	3
		- Efisiensi pemanfaatan sumber daya.	3
		- Adanya laporan pertanggung jawaban kinerja.	2

1	2	3	4
	<p><i>Akuntabilitas Program dan Outcomes</i></p> <p><i>Akuntabilitas Proses</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> - Terdapat rincian program secara jelas. 3 - Terlaksananya program/kegiatan oleh unit sesuai ketentuan. 2 - Setiap program memiliki sasaran tertentu. 2 - Adanya tujuan yang akan dicapai secara jelas. 1 - Terdapat kesesuaian dengan kepentingan publik. 2 - Adanya kepastian proses. 2 - Adanya prosedur/mechanisme yang jelas. 2 - Etika dan moralitas dalam penyelenggaraan. 3 - Etika dan moralitas dalam pemberian layanan. 2 - Pelaksanaan kegiatan sesuai ketentuan. 1 	
Jumlah			30
Responsiveness	<p><i>Kepatuhan terhadap Hukum yang Berlaku</i></p> <p><i>Tanggungjawab Sosial</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> - Prinsip kehati-hatian dan kepatuhan terhadap peraturan perundang-undangan. 2 - Prinsip kehati-hatian dan kepatuhan terhadap anggaran dasar organisasi. 2 - Prinsip kehati-hatian dan kepatuhan terhadap anggaran rumah tangga organisasi. 3 - Prinsip kehati-hatian dan kepatuhan terhadap peraturan organisasi. 3 - Kepedulian terhadap masyarakat. 5 - Kepedulian terhadap kelestarian lingkungan. 1 - Kepedulian terhadap internal stakeholders. 1 - Kepedulian terhadap konsumen. 1 - Kepedulian terhadap tuntutan pasar. 2 	

1	2	3	4
	<i>Kesigapan dan Akurasi</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Sigap dan tepat dalam mengantisipasi perubahan lingkungan. - Tanggap terhadap kebutuhan stakeholders. - Memiliki komitmen kuat terhadap konsumen/ stakeholders. - Tanggap terhadap keluhan konsumen/stakeholders. - Tepat dalam mengambil tindakan. 	<p style="text-align: right;">2</p> <p style="text-align: right;">3</p> <p style="text-align: right;">1</p> <p style="text-align: right;">2</p> <p style="text-align: right;">2</p>
Jumlah			30
Budaya Akademik	<i>Artifacts</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Budaya disiplin. - Tradisi kampus dan lembaga. - Mahasiswa sebagai objek studi. - Ritual akademik. - Tampilan fisik. 	<p style="text-align: right;">2</p> <p style="text-align: right;">2</p> <p style="text-align: right;">3</p> <p style="text-align: right;">2</p> <p style="text-align: right;">1</p>
	<i>Espoused Values</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Kolegialitas. - Kebebasan intelektual. - Kreativitas. - Pembaharuan dan pencerahan. - Reward dan punishment. 	<p style="text-align: right;">2</p> <p style="text-align: right;">3</p> <p style="text-align: right;">2</p> <p style="text-align: right;">1</p> <p style="text-align: right;">2</p>
	<i>Basic Assumptions</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Anggapan terhadap hubungan dengan lingkungan. - Tipe dominan para anggota organisasi. - Dominasi pemimpin. - Hubungan kerja. - Hubungan antar anggota organisasi. 	<p style="text-align: right;">3</p> <p style="text-align: right;">3</p> <p style="text-align: right;">1</p> <p style="text-align: right;">1</p> <p style="text-align: right;">2</p>
Jumlah			30

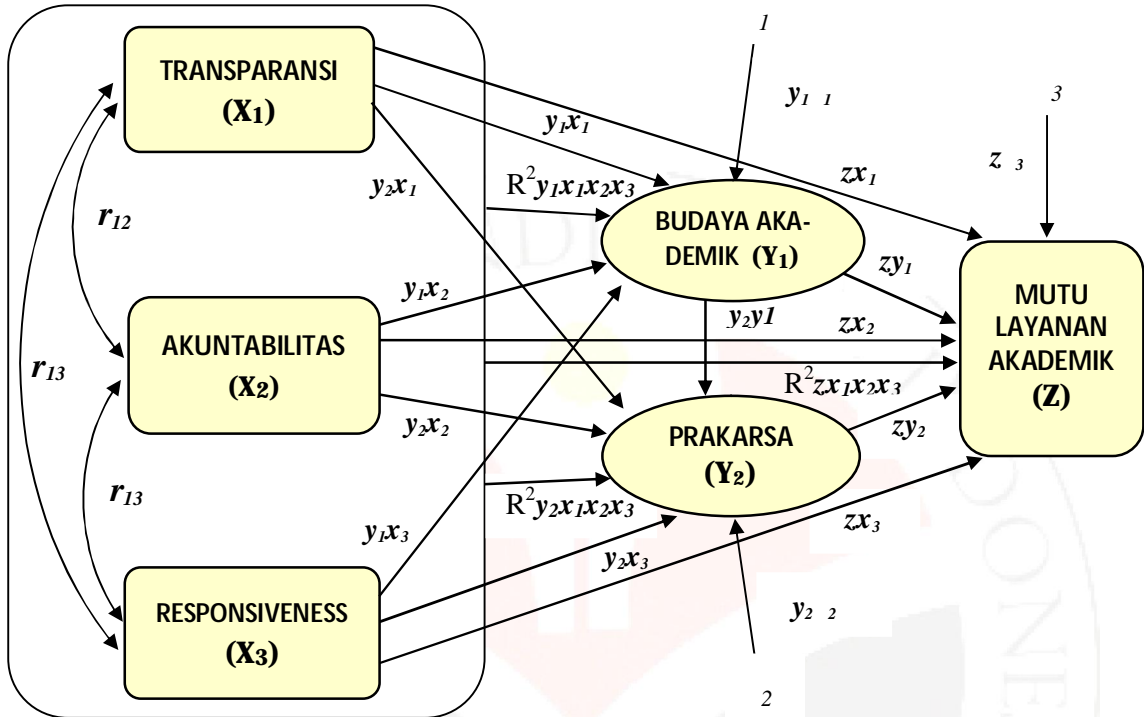
1	2	3	4
Prakarsa	<i>Klim Kerja</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Pelibatan/partisipasi anggota organisasi. 2 - Komitmen anggota terhadap pekerjaan/organisasi. 2 - Distribusi wewenang dalam pengambilan keputusan. 2 - Kepercayaan pimpinan. 2 - Pemberian otonomi serta kendali mengenai kehidupan kerja para anggota. 2 	
	<i>Struktur Prakarsa</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Upaya mengorganisasikan kerja (memberikan setiap anggota dengan tugas-tugas tertentu). 2 - Standar kinerja yang jelas. 2 - Berpikir positif yang lebih baik. 1 - Mewujudkan kreativitas. 3 - Terpenuhi tenggat waktu. 1 - Pencapaian prestasi. 1 	
	<i>Motif Prakarsa</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Prakarsa didorong oleh kemampuan dan pengetahuan individu. 2 - Prakarsa yang didorong oleh kebutuhan untuk berprestasi dan penghargaan diri. 3 - Prakarsa yang didorong kesadaran untuk mencapai tujuan organisasi. 2 - Prakarsa didorong oleh tanggung jawab dalam pekerjaan. 2 - Prakarsa didorong oleh keinginan mencapai kepuasan kerja. 1 	
Jumlah			30

<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>
Mutu Layanan Akademik	<i>Tangibles</i>	- Peralatan modern.	1
		- Fasilitas fisik yang menarik/ menyenangkan.	2
		- Penampilan dosen/karyawan rapi.	2
		- Toilet rapi dan bersih.	1
		- Ruangan ber-AC/sejuk/ nyaman	1
		- Perpustakaan yang memadai.	1
		- Tempat parkir yang luas.	1
		- Kenyamanan ruang tunggu.	1
	<i>Reliability</i>	- Siap membantu konsumen.	2
		- Pelayanan tepat waktu.	1
		- Penekanan pada <i>error-free records</i> .	1
		- Prosedur pelayanan mudah.	1
		- Dosen/karyawan yang professional.	5
	<i>Responsif</i>	- Informasi waktu pelayanan yang tepat.	1
		- Pelayanan yang cepat/tepat.	3
		- Kesiapan membantu konsumen.	3
		- Respons yang cepat.	1
		- Kesiapan meminta maaf.	2
	<i>Assurance</i>	- Aman dalam melakukan kegiatan.	1
		- Dosen/karyawan yang ramah.	2
		- Dosen/karyawan berpengetahuan luas.	2
		- Pelayanan tuntas.	3
		- Pelayanan dengan senyuman.	1
		- Pelayanan yang memuaskan.	1

1	2	3	4
	<i>Empathy</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Perhatian secara individual. - Waktu janji yang menyenangkan. - Kesan yang baik. - Memahami kebutuhan spesifik. - Komunikasi yang baik. 	<p>2</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>2</p>
Jumlah			50

E. Hubungan Antar Variabel Penelitian

Peneliti menyusun pola pikir yang menunjukkan hubungan antar variabel yang akan diteliti. Pola pikir hubungan antar variabel disusun dengan maksud untuk mempermudah dalam melihat dan menganalisis keterkaitan antara satu variabel dengan variabel lainnya. Secara umum bentuk hubungan antar variabel yang membentuk paradigma penelitian ini adalah sebagai berikut :



Gambar 3.1 : Hubungan Antar Variabel Penelitian

Keterangan :

X_1 , X_2 , dan X_3 variabel independen.

Y_1 dan Y_2 adalah variabel intervening.

Z adalah variabel dependen.

y_{ix} adalah koefisien jalur.

r adalah koefisien korelasi.

$1, 2, 3$ adalah faktor residual.

F. Model Persamaan Struktural

Rumus Persamaan Struktural tersebut adalah :

$$Y_1 = y_{1x_1}X_1 + y_{1x_2}X_2 + y_{1x_3}X_3 + y_{11}$$

$$Y_2 = y_{2x_1}X_1 + y_{2x_2}X_2 + y_{2x_3}X_3 + y_{2y_1}Y_1 + y_{22}$$

dan

$$Z = z_{x_1}X_1 + z_{x_2}X_2 + z_{x_3}X_3 + z_{y_1}Y_1 + z_{y_2}Y_2 + z_{33}$$

Dimana :

Z = Subjek pada variabel dependen

Y = Subjek pada variabel intervening

X = Subjek pada variabel independen

= Koefisien jalur (*path coefficient*)

= Faktor residual.

G. Analisis Data

Data yang diperoleh/terkumpul dari penelitian diolah dan ditabulasi. Sesuai dengan paradigma penelitian yang telah disusun peneliti, maka data selanjutnya dianalisis dengan menggunakan analisis statistik "*Path Analysis*", dengan bantuan program SPSS 17.

Pengujian secara simultan, ketentuan nilai korelasi (r) tidak lebih dari harga ($-1 \leq r \leq 1$). Apabila $r = -1$ berarti korelasinya negatif sempurna; $r = 0$ berarti tidak ada korelasi; $r = 1$ berarti korelasinya sangat kuat. Interpretasi nilai koefisien korelasi (r) dan nilai koefisien determinasi (R^2), sebagai berikut :

Interpretasi Koefisien Korelasi dan Koefisien Determinasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan	Keterangan
0,800 – 1,000	Sangat Kuat	Koefisien Korelasi
	Sangat Tinggi	Koefisien Determinasi
0,600 – 0,799	Kuat	Koefisien Korelasi
	Tinggi	Koefisien Determinasi
0,400 – 0,599	Cukup Kuat	Koefisien Korelasi
	Cukup Tinggi	Koefisien Determinasi
0,200 – 0,399	Rendah	Koefisien Korelasi dan Koefisien Determinasi
0,000 – 0,199	Sangat Rendah	Koefisien Korelasi dan Koefisien Determinasi

Sumber : Modifikasi dari Riduwan dan Kuncoro, E.A. (2008: 222-223).

Secara parsial, dilihat dari koefisien jalur. Koefisien jalur menunjukkan pengaruh langsung suatu variabel terhadap variabel lain. Pendekatan yang digunakan

adalah pendekatan keberartian. Jika koefisien jalur signifikan, maka pengaruhnya signifikan. Sebaliknya, koefisien jalur yang tidak signifikan tidak akan memberikan pengaruh yang signifikan, maka variabel yang tidak signifikan disingkirkan atau tidak dilihat lagi keberartiannya. Keberartian koefisien jalur dengan menggunakan ketentuan bahwa koefisien jalur yang kurang dari 0,05 dapat dianggap tidak berarti, sedangkan koefisien jalur yang $\geq 0,05$ dianggap memberikan pengaruh yang berarti dari suatu variabel terhadap variabel lain (Sudjana, 2003:302-312).

1. Menguji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui ketepatan alat ukur terhadap konsep yang diukur sehingga benar-benar mengukur apa yang semestinya diukur. Pengukuran validitas ditujukan untuk mengetahui tingkat keandalan atau kesahihan suatu alat ukur. Alat ukur yang tidak valid berarti memiliki keandalan atau kesahihan yang rendah. Berdasarkan uji coba yang dilakukan terhadap 70 responden diperoleh hasil pengujian validitas sebagaimana tertera pada Tabel 3.3, Tabel 3.4, Tabel 3.5, Tabel 3.6, Tabel 3.7, dan Tabel 3.8 (terlampir).

Tabel 3.3 (terlampir) memperlihatkan bahwa semua item dalam questioner variabel transparansi adalah valid. Tabel 3.4 (terlampir) memperlihatkan bahwa semua item dalam questioner variabel akuntabilitas adalah valid. Tabel 3.5 (terlampir) memperlihatkan bahwa semua item dalam questioner variabel responsiveness adalah valid. Tabel 3.6 (terlampir) memperlihatkan bahwa semua item dalam questioner variabel budaya akademik adalah valid. Tabel 3.7

(terlampir) memperlihatkan bahwa semua item dalam questioner variabel prakarsa adalah valid. Tabel 3.8 (terlampir) memperlihatkan bahwa item nomor 4, 10, 17, 22, 30, 31, 34, 47 dan 48 dalam questioner variabel mutu layanan akademik adalah tidak valid. Selanjutnya item nomor 1, 2, 3, 5, 6, 7, 8, 9, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 18, 19, 20, 21, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 32, 33, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 49, 50 dalam questioner variabel mutu layanan akademik adalah valid. Item-item yang tidak valid disingkirkan atau tidak digunakan dalam penelitian selanjutnya. Item-item yang valid dapat digunakan dalam menjaring data dalam penelitian selanjutnya.

2. Menguji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk memperoleh tingkat ketepatan atau keterandalan (keajegan) alat pengumpul data (instrumen) penelitian yang digunakan. Berdasarkan hasil uji coba terhadap 70 responden diperoleh hasil pengujian reliabilitas sebagaimana tertera pada Tabel 3.9, Tabel 3.10, Tabel 3.11, Tabel 3.12, Tabel 3.13, dan Tabel 3.14 (terlampir).

Tabel 3.9 (terlampir) menunjukkan bahwa nilai korelasi Gutman Split-Half (atau *r hitung*) sebesar 0,914. Bila dibandingkan dengan *r tabel* = 0,235, maka *r hitung* lebih besar daripada *r tabel*. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa angket tentang variabel transparansi adalah reliabel.

Tabel 3.10 (terlampir) menunjukkan bahwa nilai korelasi Gutman Split-Half (atau *r hitung*) sebesar 0,944. Bila dibandingkan dengan *r tabel* = 0,235, maka

r hitung lebih besar daripada r tabel. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa angket tentang variabel akuntabilitas adalah reliabel.

Tabel 3.11 (terlampir) menunjukkan bahwa nilai korelasi Gutman Split-Half (atau *r hitung*) sebesar 0,911. Bila dibandingkan dengan *r tabel* = 0,235, maka r hitung lebih besar daripada r tabel. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa angket tentang variabel responsiveness adalah reliabel.

Tabel 3.12 (terlampir) menunjukkan bahwa nilai korelasi Gutman Split-Half (atau *r hitung*) sebesar 0,910. Bila dibandingkan dengan *r tabel* = 0,235, maka r hitung lebih besar daripada r tabel. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa angket tentang variabel budaya akademik adalah reliabel.

Tabel 3.13 (terlampir) menunjukkan bahwa nilai korelasi Gutman Split-Half (atau *r hitung*) sebesar 0,919. Bila dibandingkan dengan *r tabel* = 0,235, maka r hitung lebih besar daripada r tabel. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa angket tentang variabel prakarsa adalah reliabel.

Tabel 3.14 (terlampir) menunjukkan bahwa nilai korelasi Gutman Split-Half (atau *r hitung*) sebesar 0,910. Bila dibandingkan dengan *r tabel* = 0,235, maka r hitung lebih besar daripada r tabel. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa angket tentang mutu layanan akademik adalah reliabel.

Data uji coba penelitian dapat dilihat pada Tabel 3.15, Tabel 3.16, Tabel 3.17, Tabel 3.18, Tabel 3.19, dan Tabel 3.20 (terlampir).