



## **BAB III**

### **PEMBAHASAN**

#### **3.1 Sejarah dan Perkembangan SMK PGRI 2 Cimahi**

SMK PGRI 2 Cimahi sampai saat ini masih eksis dan berfungsi dengan baik serta tetap mengupayakan tercapainya visi dan misi sekolah kejuruan yaitu menciptakan tenaga-tenaga menengah terampil yang saat ini masih banyak dibutuhkan oleh perusahaan baik perusahaan pemerintah maupun swasta.

SMK PGRI 2 Cimahi berasal dari alih fungsi SPG PGRI Cimahi, pada tahun 1989. Sekarang menjadi SMK PGRI 2 Cimahi, saat ini mempunyai siswa sebanyak 477 siswa terdiri dari kelas I, II dan III.

Status SMK PGRI 2 Cimahi, mulai tahun pelajaran 1996/1997 dengan SK Kanwil Depdikbud No.16/C.CT/Kep/I/1997 tanggal 6 Maret 1997 berstatus "DISAMAKAN" di Kabupaten Bandung, dari 47 SMK Swasta yang statusnya disamakan baru 4 sekolah (salah satunya adalah SMK PGRI 2 Cimahi).

SMK PGRI 2 Cimahi dibina oleh Perkumpulan Pembina Lembaga Pendidikan Dasar dan Menengah (PPLP Dikdasmen) PGRI DT.I Jawa Barat.

Sekolah-sekolah PGRI bersifat nasional yang mempunyai ciri khas yang sama di seluruh Indonesia.

### **3.1.1 Visi, Misi dan Tujuan SMK PGRI 2 Cimahi**

#### **3.1.1.1 Visi SMK PGRI 2 Cimahi**

Visi SMK PGRI 2 Cimahi yaitu menyiapkan diri menyongsong:

1. Era globalisasi, industrialisasi dan pasar bebas
2. Persaingan mutu tenaga kerja dan keunggulan yang sangat ketat
3. Menuju kepada sekolah yang berwawasan keunggulan.

#### **3.1.1.2 Misi SMK PGRI 2 Cimahi**

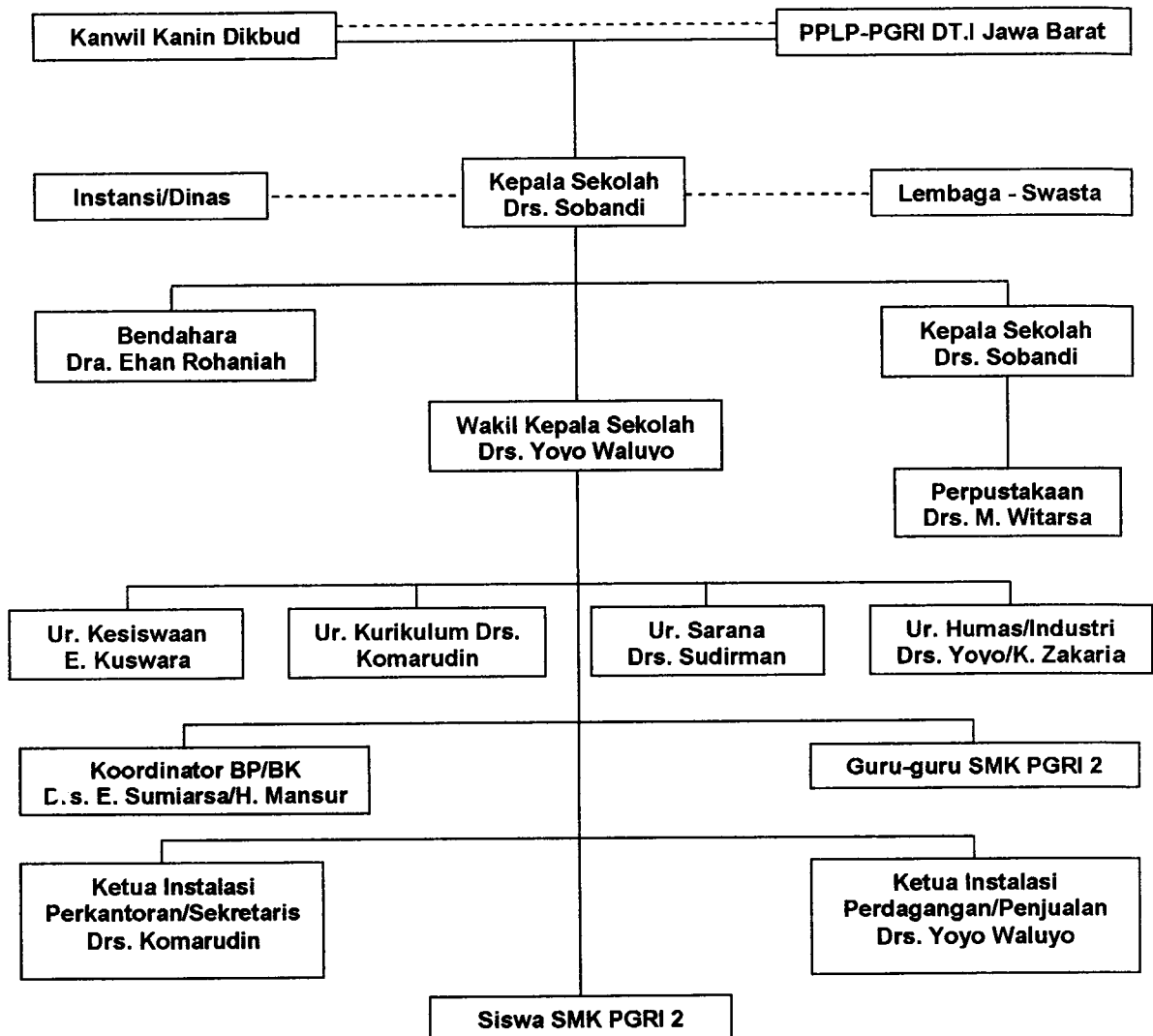
Visi SMK PGRI 2 Cimahi ini diimplementasikan dalam misi sebagai berikut:

1. Memberikan pelayanan yang terbaik kepada semua pihak
2. Sebagai sarana pengabdian profesi dan sekolah perjuangan
3. Menciptakan manusia yang produktif berwawasan kewirausahaan, meningkatkan pertumbuhan ekonomi dengan berdasarkan kepada keimanan dan ketaqwaan.
4. Menyiapkan siswa untuk dapat menuntut ilmu ke jenjang yang lebih tinggi.

#### **3.1.1.3 Tujuan SMK PGRI 2 Cimahi**

1. Menyiapkan siswa untuk memenuhi lapangan kerja serta dapat mengembangkan sikap professional
2. Menyiapkan siswa agar mampu memilih karir, mampu berkompetensi, dan mampu mengembangkan diri
3. Menyiapkan siswa menjadi tenaga kerja tingkat menengah yang mandiri atau mengisi kebutuhan dunia kerja
4. Menyiapkan tamatan agar menjadi warga yang produktif, aktif, dan kreatif.

### 3.1.2 Struktur Organisasi SMK PGRI 2 Cimahi



Gambar 3.1

Struktur Organisasi SMK PGRI 2 Cimahi

### **3.1.3 Program Diklat SMK PGRI 2 Cimahi**

Program Diklat yang ada di SMK PGRI 2 Cimahi

#### **1. Program Diklat Sekretaris**

Bertujuan menyediakan tenaga kerja atau pelaksana di bidang sekretaris yang memiliki pengetahuan, keterampilan, nilai dan sikap sebagai manusia yang bertanggung jawab dan mencintai profesi pekerjaannya.

#### **2. Program Diklat Penjualan**

Bertujuan untuk menyediakan tenaga kerja professional dan mandiri di bidang bisnis (Dunia Usaha) serta mampu mengembangkan sikap kewiraswastaan.

#### **3. Program Diklat Akuntansi**

Bertujuan untuk menyiapkan tenaga kerja pelaksana pembukuan yang memiliki kemampuan siap kerja.

### **3.2 Kompetensi dan Sub Kompetensi Dalam Mata Diklat Penjualan Di SMK**

Mengacu pada isi Undang-undang Sistem Pendidikan Nasional pasal 3 mengenai tujuan pendidikan nasional dan penjelasan pasal 15 yang menyebutkan bahwa pendidikan kejuruan merupakan pendidikan menengah yang mempersiapkan peserta didik terutama untuk bekerja dalam bidang tertentu. Secara khusus tujuan program keahlian penjualan membekali peserta didik dengan keterampilan, pengetahuan, dan sikap yang mengacu pada kompetensi sebagai berikut.

#### **1. Menata Produk. Dengan sub kompetensi sebagai berikut:**

- a) Menginterpretasikan perencanaan visual penataan produk.

- b) Memonitor penataan atau display produk.
  - c) Menjaga display produk agar tetap sesuai dengan standar perusahaan dan perencanaan.
2. Melakukan Negoisasi. Dengan sub kompetensi sebagai berikut:
- a) Memberikan tanggapan terhadap keberatan yang muncul dari calon pelanggan.
  - b) Melakukan proses tawar menawar dengan calon pelanggan.
  - c) Memotivasi, meyakinkan, dan mendorong calon pelanggan ke arah kesepakatan.
3. Melakukan Konfirmasi Keputusan Pelanggan. Dengan sub kompetensi sebagai berikut:
- a) Mengidentifikasi sinyal-sinyal dari calon pelanggan.
  - b) Mengajukan pertanyaan konfirmasi keputusan calon pelanggan.
4. Melakukan Proses Administrasi Transaksi. Dengan sub kompetensi sebagai berikut:
- a) Menyiapkan formulir atau berkas-berkas administrasi.
  - b) Menjelaskan kepada pelanggan mengenai formulir atau berkas-berkas administrasi yang diperlukan.
  - c) Mengisi formulir atau berkas administrasi yang diperlukan.
  - d) Menghubungi pihak-pihak yang terkait dengan transaksi.
5. Melakukan Penyerahan atau Pengiriman Produk. Dengan sub kompetensi sebagai berikut:
- a) Menyiapkan barang yang akan diserahkan.
  - b) Melakukan proses penyerahan produk yang dibeli pelanggan.
  - c) Melakukan proses pengiriman produk yang dibeli pelanggan.

- d) Melakukan konfirmasi kepada pelanggan mengenai produk yang dikirim.
6. Menagih Pembayaran (Hasil Penjualan). Dengan sub kompetensi sebagai berikut:
- a) Mengidentifikasi klausal-klausal perjanjian.
  - b) Melakukan proses penagihan pembayaran
  - c) Melakukan kontak dengan pelanggan.
7. Menyiapkan dan Mengoperasikan Peralatan Transaksi di Lokasi Penjualan. Dengan sub kompetensi sebagai berikut:
- a) Mengoperasikan alat komunikasi.
  - b) Menyiapkan dan megoperasikan alat hitung.
  - c) Menyiapkan dan mengoperasikan mesin pembayaran baik tunai maupun non tunai.
  - d) Menyiapkan dan mengoperasikan alat ukur.
  - e) Menyiapkan dan mengoperasikan alat Bantu verifikasi.
- 8 Menemukan Peluang Baru dari Pelanggan. Dengan sub kompetensi sebagai berikut:
- a) Menganalisa atau mengevaluasi hasil hubungan yang telah dijalin dengan pelanggan.
  - b) Mendorong pelanggan meningkatkan volume pembelian atau frekuensi pembelian.
  - c) Menawarkan produk lain (penjualan silang) yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pelanggan.
  - d) Menindaklanjuti permintaan lain dari pelanggan.

### 3.3 Penggunaan Media Pendidikan Dalam Upaya Untuk Meningkatkan Minat Belajar Siswa Pada Mata Diklat Penjualan di SMK

Dalam kaitannya dengan media pendidikan, guru perlu mengetahui dan memahami penggunaan media pendidikan. Penggunaan media tersebut sebagai berikut.

#### 1. *Printed Materials*

*Printed materials* merupakan media pendidikan dengan menggunakan bahan-bahan pelajaran yang dicetak misalnya buku cetak mata pelajaran. Media ini banyak dipakai yaitu dengan menggunakan buku-buku paket pelajaran yang dikeluarkan oleh Depdiknas maupun percetakan swasta. Dengan adanya buku paket, siswa dapat mengetahui materi apa yang akan dibahas dalam proses belajar mengajar dikelas sehingga siswa dapat mempersiapkan dulu materinya dengan mempelajarinya dirumah. Siswa dapat meminjam buku paket tersebut di perpustakaan sekolah.

Keuntungan menggunakan *Printed materials*:

- a) Siswa dapat mempersiapkan materi apa yang akan dibahas dengan cara membaca dan mempelajari materinya terlebih dahulu di rumah.
- b) Proses belajar mengajar menjadi efisien.
- c) Menuntut keaktifan siswa membaca buku.

Hambatan menggunakan *Printed materials*:

- a) Tidak semua siswa memilikinya karena buku yang relative mahal dan kurang tersedia di perpustakaan.
- b) Keadaan buku yang terkadang sudah rusak.



## 2. Papan Tulis

Papan tulis merupakan salah satu media pendidikan yang paling sering digunakan dan hampir semua sekolah mempunyai media atau alat tersebut. Papan tulis ini memiliki beberapa kelebihan diantaranya: mudah didapat dan diperoleh, murah harganya, dapat dipakai berulang-ulang dan kesalahan dapat dengan mudah diperbaiki. Kelebihan inilah yang menyebabkan papan tulis dapat dipergunakan untuk semua mata pelajaran.

Hasil yang dirasakan dari penggunaan media ini adalah sebagai berikut:

- a) Memberikan keterangan atau penjelasan yang dapat lebih dimengerti oleh siswa.
- b) Siswa dapat memberikan komentar mengenai ketidakjelasan keterangan dalam papan tulis dan guru dapat segera mengoreksinya.

Hambatan penggunaan media ini adalah sebagai berikut.

- a) Debu yang berasal dari kapur membuat tidak nyaman pada proses belajar mengajar.
- b) Kurang jelasnya tulisan yang ada di papan tulis dikarenakan warna papan tulis yang sudah pudar.

## 3. Transparant dan OHP

*Over Head Transparency* merupakan media visual proyeksi yang dibuat diatas bahan transparan, biasanya film acetate atau plastic berukuran 8,5" x 11". Berbagai objek atau pesan yang dituliskan atau digambarkan pada transparansi bias diproyeksikan lewat OHP berupa diagram, peta, grafik, batasan, dan sebagainya. Cara membuat transparansi sangat mudah yaitu dengan cara menulis atau menggambar dengan memakai pensil warna khusus untuk OHP.

Keuntungan menggunakan OHP sebagai berikut.

- a) Gambar yang diproyeksikan lebih jelas jika dibandingkan kalau digambar di papan tulis.
- b) Guru sambil mengajar dapat berhadapan dengan siswa.
- c) Benda-benda kecil dapat diproyeksikan hanya dengan meletakkannya di atas OHP.
- d) Lebih sehat daripada menggunakan papan tulis.
- e) Praktis dapat digunakan untuk semua ukuran ruangan kelas.
- f) Menghemat waktu dan tenaga karena dapat dipakai berulang kali.
- g) Sepenuhnya di bawah kontrol guru.

Keterbatasan penggunaan OHP sebagai berikut.

- a) Media ini memerlukan perangkat keras (hardware) yang khusus untuk memproyeksikan pesan yang ada dalam transparan. Alat itu adalah OHP.
- b) Memerlukan persiapan yang matang dan terencana, terutama bila dipergunakan teknik-teknik penyajian yang kompleks.
- c) Menuntut penataan ruang yang baik.
- d) Menuntut cara kerja yang sistematis dan terarah.
- e) Membutuhkan keterampilan menuliskan pesan dengan baik pada transparan sehingga mudah dicerna oleh siswa (penerima pesan).

#### 4. Bagan/Chart

Bagan atau chart adalah gambar yang sederhana dan mempunyai unsure-unsur pokok dari objek yang menyajikan ide-ide atau konsep-konsep yang sulit bila hanya disampaikan secara lisan atau tertulis secara visual. Di dalam bagan seringkali kita menjumpai jenis media grafik lainnya seperti gambar,

diagram, karta, atau lambing-lambang verbal. Penggunaan media bagan membantu guru dalam mengajar dan juga meningkatkan kadar siswa dalam mempelajari bahan pelajaran tersebut.

Keuntungan penggunaan bagan sebagai berikut.

- a) Dapat dipakai berulang kali.
- b) Dapat mengendalikan dan menarik perhatian siswa.

Hambatan penggunaan bagan sebagai berikut.

- a) Memerlukan waktu khusus dalam menyediakan media ini.
- b) Membutuhkan suatu kreativitas yang tinggi dalam membuatnya

#### 5. Mesin-mesin Bisnis

Merupakan media pendidikan praktek yang sangat disesuaikan dengan kebutuhan peserta didik sesuai dengan program keahlian yang dipilihnya. Mesin-mesin bisnis ini terdiri dari alat-alat elektronik yang berkaitan dengan mata diklat produktif penjualan seperti: mesin hitung, mesin kasir, computer, dan lain-lain. Dalam penggunaannya, murid langsung menggunakan alat tersebut dengan bimbingan dan arahan dari guru yang bersangkutan.

Keuntungan penggunaan mesin-mesin bisnis sebagai berikut.

- a) Siswa dapat langsung mempelajari alat yang dipergunakan di dunia kerja.
- b) Dapat digunakan berulang kali.

Hambatan penggunaan mesin-mesin bisnis sebagai berikut.

- a) Harga yang mahal.
- b) Penempatan yang tidak permanent menambah pekerjaan dalam memindahkan mesin.

## 6. Mini Market

Merupakan salah satu media PBT (*Production Based Training*) dimana siswa dapat langsung bekerja menjadi pengelola toko sesuai dengan program keahlian yang diikuti oleh siswa tersebut. Media PBT digunakan untuk mengasah kemampuan siswa yang mana produksi menjadi dasar pelatihan di lingkungan SMK PGRI 2 Cimahi.

Keuntungan penggunaan mini market sebagai berikut.

- a) Siswa dapat langsung merasakan suasana toko.
- b) Semua kompetensi yang dipelajari dapat diaplikasikan.

Hambatan penggunaan mini market sebagai berikut.

- a) Siswa yang mendapat jadwal praktek di toko dan mendapat jadwal pada waktu yang sama dengan mata diklat yang lain akan tertinggal pada mata diklat tersebut.
- b) Siswa akan merasa bosan apabila tidak ada variasi dalam pelaksanaan tugas di toko karena sifat toko yang menunggu pembeli.

## BAB III

### OBJEK DAN METODE PENELITIAN

#### 3.1 Objek Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas mahasiswa (survei pada mahasiswa FISIP UNJANI Cimahi). Adapun yang menjadi objek penelitian sebagai variabel bebas (*independent variable*) adalah kualitas pelayanan yang memiliki lima dimensi, yaitu pertama: *Tangibles* (bentuk fisik), *Empathy* (empati), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (kesigapan), dan *Assurance* (kepercayaan).

Objek penelitian yang merupakan variabel terikat (*dependent variable*) adalah loyalitas mahasiswa. Loyalitas menurut Hermawan (2003:126) merupakan manifestasi dari kebutuhan fundamental manusia untuk memiliki, *men-support*, mendapatkan rasa aman dan membangun keterikatan serta menciptakan *emotional attachment*.

Penelitian ini dilakukan terhadap mahasiswa FISIP UNJANI. Dari objek penelitian dapat dianalisis mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas mahasiswa (survei pada mahasiswa FISIP UNJANI Cimahi).

#### 3.2 Jenis Penelitian Dan Metode Yang Digunakan

##### 3.2.1 Jenis Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian, maka penelitian ini bersifat *deskriptif* dan *verifikatif*. Traven dalam Husain Umar (2001:21) menjelaskan bahwa: "Penelitian *deskriptif* adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai

variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (*eksogen*) tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variabel lain”.

Penelitian *deskriptif* disini bertujuan untuk memberikan gambaran dari variabel penelitian, yaitu untuk mengetahui tanggapan mahasiswa Fisip mengenai kualitas pelayanan pada Fisip Unjani Cimahi serta bagaimana loyalitas mahasiswa pada pelayanan tersebut.

Sedangkan sifat penelitian *verifikatif* pada dasarnya adalah ingin menguji kebenaran dari suatu hipotesis yang dilaksanakan melalui pengumpulan data di lapangan. Melalui ini data-data dikumpulkan dari sumber data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dengan menyebarkan kuesioner kepada sampel responden untuk memperoleh fakta yang relevan dan *up to date*.

Penelitian ini akan menguji apakah ada pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri dari *tangible, empathy, reliability, responsiveness* dan, *assurance* terhadap loyalitas mahasiswa (survei pada mahasiswa Fisip Unjani Cimahi).

### 3.2.2 Metode Yang Digunakan

Metode penelitian yang digunakan adalah metode *deskriptif survey* dan metode *explanatory survey*. Menurut Kerlinger yang dikutip oleh Sugiyono (2005:7) bahwa:

“Metode deskriptif survey dan explanatory survey merupakan metode penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data dari sampel yang diambil dari populasi tersebut, sehingga ditemukan deskripsi dan hubungan-hubungan antar variabel”.

Dalam penelitian yang menggunakan metode ini, informasi dari sebagian populasi dikumpulkan langsung di tempat kejadian secara empirik dengan tujuan

untuk mengetahui pendapat dari sebagian populasi terhadap objek yang sedang diteliti.

Penelitian ini dilakukan pada waktu kurang dari satu tahun, karena pertimbangan perkembangan seseorang atau kelompok di tahun yang akan datang kemungkinan ada perbedaan atau sangat berlawanan keadaannya, sehingga metode yang digunakan adalah *cross sectional method*, menurut Husain Umar (2001:45) *cross sectional method* yaitu metode penelitian dengan cara memperbaiki objek dalam kurun waktu tertentu/tidak berkesinambungan dalam jangka waktu panjang.

### 3.3 Operasionalisasi Variabel

Untuk mengukur pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas mahasiswa (survei pada mahasiswa Fisip Unjani Cimahi), maka diperlukan operasionalisasi variabel penelitian yang dimaksudkan untuk menjabarkan variabel-variabel penelitian sehingga diperoleh sub variabel, yang selanjutnya diperoleh indikator sebagai alat ukur.

Operasionalisasi variabel penelitian terdiri dari variabel bebas (*independent variable*) yaitu kualitas pelayanan (X), dengan sub variabel penelitiannya adalah *Tangibles* (X<sub>1</sub>), *Empathy* (X<sub>2</sub>), *Reliability* (X<sub>3</sub>), *Responsiveness* (X<sub>4</sub>), *Assurance* (X<sub>5</sub>), dan variabel terikat (*dependent variable*) yaitu loyalitas mahasiswa (Y). Secara lebih rinci dapat terlihat pada tabel sebagai berikut:

**Tabel 3.1**  
**Operasionalisasi Variabel**

Variabel/ Sub variabel	Konsep variabel	Indikator	Ukuran	Skala	No. Soal
<b>Kualitas Pelayanan Kampus (X)</b>	Pelayanan yang diharapkan dan pelayanan yang dirasakan			Ordinal	
<i>Tangibles (X<sub>1</sub>)</i>	Segala fasilitas fisik yang nampak di mata mahasiswa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lokasi kampus</li> <li>• Kenyamanan ruang kuliah</li> <li>• Kenyamanan perpustakaan</li> <li>• Kelengkapan buku perpustakaan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tingkat kestrategisan lokasi kampus</li> <li>• Tingkat kenyamanan ruang kuliah</li> <li>• Tingkat kenyamanan perpustakaan</li> <li>• Tingkat kelengkapan buku perpustakaan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ordinal</li> <li>• Ordinal</li> <li>• Ordinal</li> <li>• Ordinal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• I. 1</li> <li>• I. 2</li> <li>• I. 3</li> <li>• I. 4</li> </ul>
<i>Empathy (X<sub>2</sub>)</i>	Kemudahan menghubungkan dan kemampuan berkomunikasi dengan baik dalam arti terhadap kebutuhan mahasiswa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Keramahan staf administrasi dalam melayani mahasiswa</li> <li>• Kepedulian pimpinan fakultas/jurusan terhadap mahasiswanya</li> <li>• Respon staf administrasi dalam menanggapi keluhan mahasiswa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tingkat keramahan staf administrasi dalam melayani mahasiswa</li> <li>• Tingkat kepedulian pimpinan fakultas/jurusan terhadap mahasiswanya</li> <li>• Tingkat cepat/tidaknya respon staf administrasi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ordinal</li> <li>• Ordinal</li> <li>• Ordinal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• I. 5</li> <li>• I. 6</li> <li>• I. 7</li> </ul>
<i>Reliability (X<sub>3</sub>)</i>	Konsistensi dan kehandalan pelayanan, kemampuan menghasilkan jasa pendidikan dengan standar secara teliti dan dapat diandalkan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kesesuaian jumlah mahasiswa dengan kapasitas ruangan</li> <li>• Kesesuaian dan ketepatan jadwal kuliah dengan kurikulum</li> <li>• Proses belajar mengajar</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tingkat kesesuaian jumlah mahasiswa dengan kapasitas ruangan</li> <li>• Tingkat kesesuaian dan ketepatan jadwal kuliah dengan kurikulum</li> <li>• Tingkat ketepatan proses belajar mengajar</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ordinal</li> <li>• Ordinal</li> <li>• Ordinal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• I. 8</li> <li>• I. 9</li> <li>• I. 10</li> </ul>
<i>Responsiveness (X<sub>4</sub>)</i>	Kesediaan akan kesiapan untuk membantu mahasiswa dalam menghasilkan jasa secara tepat	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Perbaikan ruang kelas yang mengalami kerusakan</li> <li>• Kecepatan staf TU dalam memberikan pelayanan pada mahasiswa</li> <li>• Kecepatan pengiriman laporan/jawaban surat ke orang tua mahasiswa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tingkat perbaikan ruang kelas yang mengalami kerusakan</li> <li>• Tingkat kecepatan bagian administrasi dalam mengumumkan hasil ujian</li> <li>• Tingkat kecepatan pengiriman laporan/jawaban surat ke orang tua mahasiswa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ordinal</li> <li>• Ordinal</li> <li>• Ordinal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• I. 11</li> <li>• I. 12</li> <li>• I. 13</li> </ul>



Variabel/ Sub variabel	Konsep variabel	Indikator	Ukuran	Skala	No. Soal
Assurance ( $X_5$ )	Keterampilan atau pengetahuan yang memadai sikap yang sopan dan bersahabat	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Penguasaan materi oleh dosen</li> <li>• Kemampuan dosen dalam memberi jasa konsultasi</li> <li>• Kejelasan dosen dalam menjawab pertanyaan mahasiswa</li> </ul>	• Tingkat penguasaan materi	• Ordinal	• I. 14
			• Tingkat kemampuan dosen dalam memberi jasa konsultasi	• Ordinal	• I. 15
			• Tingkat kejelasan dosen dalam menjawab pertanyaan mahasiswa	• Ordinal	• I. 16
Loyalitas mahasiswa (Y)	Kesetiaan mahasiswa untuk tidak berpindah ke lembaga pendidikan lain	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pembelian ulang (<i>repeat</i>)</li> <li>• Penggunaan antar lini produk/jasa</li> <li>• Rekomendasi</li> <li>• Daya tarik Fisip (<i>Retention</i>)</li> </ul>	• Frekuensi mengikuti perkuliahan	• Ordinal	• II. 17
			• memberi saran kepada Fisip	• Ordinal	• II. 18
			• Tingkat perhatian Fisip terhadap keluhan dan harapan mahasiswa	• Ordinal	• II. 19
			• Tingkat memberikan informasi tentang hal-hal positif mengenai Fisip	• Ordinal	• II. 20
			• Tingkat kemampuan Fisip dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswanya	• Ordinal	• II. 21
			• Tingkat kemampuan Fisip mempertahankan para mahasiswanya	• Ordinal	• II. 22
			• Frekuensi mahasiswa menyarankan Fisip kepada orang lain	• Ordinal	• II. 23
			• Tingkat keengganan mahasiswa untuk berpindah dari Fisip	• Ordinal	• II. 24
			• Tingkat kekebalan mahasiswa dalam menghadapi daya tarik fakultas lain	• Ordinal	• II. 25
			• Tingkat Fisip sebagai pilihan utama dibanding fakultas lain	• Ordinal	• II. 26

### 3.4 Jenis dan Sumber Data

Sumber data adalah segala sesuatu yang dapat memberikan keterangan mengenai data. Untuk kepentingan penelitian ini, jenis dan sumber data diperlukan dikelompokkan ke dalam dua golongan yaitu.

#### 1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh dari hasil penelitian langsung secara empirik kepada pelaku langsung atau yang terlibat langsung dengan menggunakan teknik pengumpulan data yang berhubungan dengan penelitian ini.

#### 2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang sudah tersedia sebelumnya, diperoleh dari pihak lain yang berasal dari buku-buku, *literature*, artikel, dan tulisan-tulisan ilmiah yang berhubungan dengan masalah yang sedang diteliti.

Untuk lebih jelasnya mengenai data dan sumber data yang digunakan dalam penelitian, peneliti mengumpulkan dan menyajikan dalam Tabel 3.2 berikut ini.

**TABEL 3.2**  
**JENIS DAN SUMBER DATA**

No	Data	Sumber Data	Jenis Data
1	Sejarah Fisip Unjani	Fisip Unjani	Sekunder
2	Data jumlah mahasiswa Unjani	KA BAA Unjani	Sekunder
3	Data jumlah mahasiswa Fisip Unjani	KA BAA Unjani	Sekunder
4	Data jumlah populasi mahasiswa Fisip Unjani	KA BAA Unjani	Sekunder
5	Tanggapan mahasiswa mengenai kualitas pelayanan Fisip Unjani	Mahasiswa Unjani	Primer
6	Loyalitas mahasiswa terhadap Fisip Unjani	Mahasiswa Unjani	Primer

### 3.5 Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling

#### 3.5.1 Populasi

Populasi merupakan sekelompok objek yang dapat dijadikan sumber penelitian. Menurut Sudjana (2001:66), "Populasi adalah totalitas semua nilai yang mungkin hasil menghitung atau pengukuran kuantitatif maupun kualitas mengenai karakteristik-karakteristik tertentu dari semua anggota kumpulan yang lengkap dan jelas yang dipelajari sifat-sifatnya".

Adapun menurut Sugiyono (2005:72) mendefinisikan "Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan". Dalam mengumpulkan dan menganalisa suatu data menentukan populasi merupakan langkah yang penting. Populasi bukan hanya sekedar orang, tetapi juga benda-benda alam yang lainnya. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada objek atau subjek itu, tetapi meliputi seluruh karakteristik/sifat yang dimiliki objek/subjek itu.

Pada langkah awal seorang peneliti harus menentukan secara jelas mengenai populasi yang menjadi sasaran penelitiannya yang disebut dengan populasi sasaran (*target population*), yaitu populasi yang nantinya akan menjadi cakupan kesimpulan penelitian.

Berdasarkan pengertian di atas, maka populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa Fisip Universitas Jenderal Achmad Yani Cimahi angkatan 2004 sampai dengan 2006 dengan jumlah  $N = 268$  orang.

### 3.5.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Dari populasi yang telah ditentukan di atas, maka dalam rangka mempermudah melakukan penelitian diperlukan suatu sampel penelitian yang berguna ketika populasi yang diteliti berjumlah besar. Selain itu, peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, hal ini dikarenakan keterbatasan dana, tenaga, dan waktu. Atas dasar pemikiran tersebut maka peneliti menggunakan sampel yang diambil dari populasi.

Sampel penelitian merupakan bagian dari populasi yang di ambil secara representatif (mewakili) dan dipelajari yang kesimpulannya akan diberlakukan untuk populasi.

Penjelasan di atas seiring dengan apa yang diungkapkan oleh Masri Singarimbun (1995:149):

Bahwa tidak perlu meneliti semua individu dalam populasi, karena di samping memakan biaya yang sangat besar juga membutuhkan waktu yang lama. Dengan meneliti sebagian populasi kita diharapkan hasil yang didapat akan dapat menggambarkan hasil populasi yang bersangkutan.

Berdasarkan hal tersebut, maka dalam penelitian ini diperlukan pemikiran dan aturan yang tepat dalam menentukan besarnya sampel yang akan digunakan. Banyak sekali ketentuan-ketentuan yang harus digunakan dalam menentukan besarnya sampel. Besarnya suatu sampel penelitian dapat dilakukan dengan menarik sebagian atau seluruhnya dari populasi (penelitian populasi), hal ini sesuai dengan besar kecilnya populasi yang akan diteliti.

Berkaitan dengan hal tersebut maka untuk menentukan besarnya sampel yang dapat mewakili dari populasi penelitian atau sumber data, dapat ditentukan berdasarkan aturan yang dikemukakan Sudjana (2001:11) bahwa:

“Berapa jumlah anggota sampel yang akan digunakan sebagai sumber data tergantung pada tingkat kepercayaan yang dikehendaki. Bila dikehendaki sampel dipercaya 100% mewakili populasi, maka jumlah anggota sampel sama dengan jumlah anggota populasi. Bila tingkat kepercayaan 95%, maka jumlah anggota sampel akan lebih kecil dari jumlah anggota populasi”.

Dengan demikian, peneliti mengambil sebagian dari objek populasi yang telah ditentukan yaitu mahasiswa Fisip Universitas Jend. Achmad Yani Cimahi dengan jumlah  $n$ .

Dalam menentukan jumlah sampel dalam penelitian ini digunakan rumus dari Harun Al Rasyid (2000:44) adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{n_0}{1 + \frac{n_0}{N}}$$

(Harun Al Rasyid,2000:44)

Sedangkan  $n_0$  dapat dicari dengan menggunakan rumus sebagai berikut.

$$n_0 = \left\{ \frac{Z \left[ \frac{1-\alpha}{2} \right] S}{\delta} \right\}^2$$

(Harun Al Rasyid,2000:44)

Keterangan:

$n$  = Sampel

$N$  = Populasi

$n_o$  = Banyaknya sampel yang diambil dari seluruh unit

S = Simpangan baku untuk variabel yang diteliti dalam populasi dengan menggunakan *Deming's Emperical Rule*

$\delta$  = Bound of error yang bisa ditolerir/ dikehendaki sebesar 5

Berdasarkan rumus di atas, maka dapat dihitung besarnya sampel dari jumlah populasi yang ada yaitu sebagai berikut:


- a. Distribusi skor berbentuk kurva distribusi
- b. Nilai tertinggi skor responden:  $(26 \times 5) = 130$
- c. Nilai terendah skor responden:  $(26 \times 1) = 26$
- d. Rentang = Nilai Tertinggi – Nilai Terendah

$$= 130 - 26 = 104$$

- e. S = Simpangan baku untuk variabel yang diteliti dalam populasi dengan menggunakan *Deming's Emperical Rule*, maka diperoleh:

$$S = (0,21) (104) = 21,84$$

Keterangan :

S = (0,21), berdasarkan pengamatan dari jawaban responden yang berbentuk kurva kiri , artinya jawaban responden kebanyakan ada di skor 4

- f. Dengan derajat kepercayaan = 95% dimana resiko kekeliruan yang mungkin terjadi =  $\alpha = 0,05$ ,  $Z = \frac{(1-\alpha)}{2} = 0,976 = 1,96$   
(Lihat Tabel Z yaitu distribusi normal baku akan diperoleh nilai 1,96).

$$\text{Jadi, } n_o = \left\{ \frac{1,96 \times 21,84}{5} \right\}^2 = 73,27$$

Dengan demikian jumlah sampel minimal adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{n_o}{1 + \frac{n_o}{N}}$$

$$n = \frac{73,27}{1 + \frac{73,27}{268}} = 57,69 \approx 60 \text{ orang}$$

Menurut Winamo Surakhmad (1998: 100) bahwa: " Untuk jaminan ada baiknya sampel selalu ditambah sedikit lagi dari jumlah matematik tadi". Jadi dalam penelitian ini ukuran sampel minimal yang digunakan dalam penelitian ini adalah 60 responden. Untuk selanjutnya, sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 70 responden dari sebagian totalitas populasi atau sebagian dari jumlah mahasiswa Fisip Unjani.

### 3.5.3 Teknik Sampling

Menurut Sugiyono (2004:73) "Teknik sampling adalah merupakan teknik pengambilan sampel". Sehingga dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik *probability sampling*, yaitu teknik sampling yang memberikan peluang yang sama bagi setiap anggota sampel, khususnya *simple random sampling*. Menurut Ulber (2006:241) teknik *simple random sampling* adalah metode proses pemilihan sampel dalam cara tertentu yang di dalamnya semua elemen dalam populasi yang didefinisikan mempunyai kesempatan yang sama, bebas, dan seimbang dipilih menjadi sampel.

Cara kerja atau teknik pengambilan anggota sampel yaitu dengan menggunakan cara yang sederhana dengan pengundian atas nomor-nomor individu mahasiswa yang ada di dalam kerangka sampel, masing-masing nomor dari N data anggota populasi dapat ditulis pada selembar kertas dan kemudian

ditempatkan dalam sebuah cawan. Berikutnya sampel acak dengan ukuran  $n$  dapat ditarik dari cawan tersebut (Sugiarto, 2001:46). Adapun langkah-langkah yang dilakukan dalam teknik ini adalah.

1. Batasi populasi. Dalam penelitian ini yang menjadi populasi sasaran adalah mahasiswa Fisip Unjani yang terdiri dari tiga angkatan yaitu angkatan 2004 sebanyak 147 orang, angkatan 2005 sebanyak 52 orang dan angkatan 2006 sebanyak 69 orang.
2. Tentukan ukuran sampel yang digunakan. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 70 orang dari sebagian totalitas populasi atau sebagian dari jumlah mahasiswa Fisip Unjani dari tiga angkatan dengan penyebaran proporsi sampel sebagai berikut.

**TABEL 3.3**  
**PENYEBARAN PROPORSI SAMPEL**

Angkatan	N	N
2004	147	$147 / 268 \times 70 = 38$
2005	52	$52 / 268 \times 70 = 14$
2006	69	$69 / 268 \times 70 = 18$
<b>Total</b>	<b>268</b>	<b>70</b>

3. Susun kerangka pemilihan sampel. Caranya buat nomor dengan menggunakan daftar mahasiswa Fisip Unjani dari setiap angkatan dengan susunan nomor urut tiap individu dimulai dengan 001 hingga 147 untuk angkatan 2004, 01 hingga 52 untuk angkatan 2005 dan 01 hingga 69 untuk angkatan 2006.
4. Kocok cawan berisi gulungan kertas dengan nomor urut 001 sampai 1111 untuk angkatan 2004, 01 hingga 52 untuk angkatan 2005 dan 01 sampai 69 untuk angkatan 2006 dan keluarkan satu persatu hingga gulungan tersebut keluar sebanyak 3 nomor.



5. Hubungkan nomor yang terpilih dengan nomor untuk masing-masing subjek dalam populasi. Misalnya nomor yang terpilih adalah 10 untuk angkatan 2004, maka yang dijadikan sampel adalah mahasiswa Fisip angkatan 2004 dengan nomor urut 10 yang tercantum dalam daftar mahasiswa Fisip Unjani angkatan 2004. Lakukan hal yang sama untuk masing-masing jurusan.
6. Ulangi tahap lima dan seterusnya hingga jumlah sampel yang diinginkan terpenuhi.

### 3.6 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data mengacu pada cara yang digunakan peneliti untuk mengumpulkan data yang diperlukan. Sumber data yang diperoleh dalam penelitian ini dengan menggunakan:

1. Wawancara atau *interview*  
Yaitu digunakan untuk memperoleh data dengan cara berkomunikasi secara langsung dengan responden yang terpilih melalui daftar pertanyaan yang sudah disiapkan sebelumnya sebagai pedoman wawancara.
2. Studi Kepustakaan, yaitu usaha untuk mengumpulkan informasi yang berhubungan dengan teori-teori yang ada kaitannya dengan masalah dan variabel yang diteliti yaitu kualitas pelayanan (X) dan loyalitas (Y). Dengan cara mengumpulkan dan mempelajari literatur-literatur, buku-buku dan catatan kuliah yang berhubungan dengan dengan obyek yang diteliti, sebagai perbandingan antara teori dan praktek yang dijalankan oleh pihak Fisip Unjani.

3. Angket, yaitu teknik pengumpulan data melalui penyebaran seperangkat daftar pertanyaan tertulis kepada responden yang menjadi anggota sampel untuk mengetahui tanggapan mahasiswa Fisip Unjani mengenai kualitas pelayanan.

Langkah-langkah penyusunan angket adalah sebagai berikut:

- a. Menyusun kisi-kisi angket atau daftar pertanyaan
- b. Merumuskan item-item pertanyaan dan alternatif jawabannya. Jenis instrumen yang digunakan dalam angket merupakan instrumen yang bersifat tertutup yaitu seperangkat daftar pertanyaan tertulis dan disertai alternatif jawaban yang telah disediakan, sehingga responden hanya memilih alternatif jawaban yang tersedia.
- c. Menetapkan pemberian skor untuk setiap item pertanyaan. Pada penelitian ini setiap responden atas pertanyaan diberi nilai dengan skala likert.

### **3.7 Pengujian Validitas dan Reliabilitas**

#### **3.7.1 Pengujian Validitas**

Di dalam penelitian, data mempunyai kedudukan paling tinggi karena data merupakan penggambaran variabel yang diteliti, dan fungsinya sebagai pembentukan hipotesis yaitu untuk menguji pengaruh antara variabel X dengan variabel Y. Oleh karena itu benar tidaknya data sangat menentukan mutu hasil penelitian. Sedangkan benar tidaknya data tergantung dari baik tidaknya instrumen pengumpulan data. Instrumen yang baik harus mempunyai dua persyaratan penting yaitu *valid* dan *reliable*.

Berkaitan dengan hal tersebut, maka instrumen yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner, menurut Suharsimi Arikunto (2002:128): "Kuesioner (angket) adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang pribadinya atau hal-hal yang diketahuinya". Adapun kuesioner dalam penelitian ini dibuat dalam bentuk sederhana dengan metode pertanyaan tertutup yang diberikan pada responden, sehingga data yang diperoleh berhubungan dengan tujuan penelitian.

Sebelum kuesioner digunakan untuk pengumpulan data yang sebenarnya, terlebih dahulu instrumen diujicobakan pada responden untuk mengetahui tingkat validitas dan reliabilitasnya.

Dimaksud dengan validitas menurut Suharsimi Arikunto (2002:146) adalah "Suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan dan kesahihan suatu instrumen. Suatu instrumen yang valid atau sah mempunyai validitas yang tinggi. Sebaliknya instrumen yang kurang berarti memiliki validitas yang rendah".

Adapun rumus yang dapat digunakan adalah rumus *Korelasi Product Moment* yang dikemukakan oleh *Pearson* sebagai berikut:

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

(Suharsimi Arikunto, 2002:146)

Dimana:

$r_{xy}$  = koefisien korelasi antara variabel X dan variabel Y, dua variabel yang dikorelasikan

n = ukuran sampel

X dan Y = variabel yang diamati

Untuk mengadakan interpretasi mengenai besarnya koefisien korelasi menurut Suharsimi Arikunto (2002:245) dapat dilihat pada Tabel 3.5 sebagai berikut :

**TABEL 3.4**  
**KOEFISIEN KORELASI**

BESARNYA NILAI	INTERPRETASI
Antara 0,800 sampai dengan 1,00	Tinggi
Antara 0,600 sampai dengan 0,800	Cukup
Antara 0,000 sampai dengan 0,600	Agak rendah
Antara 0,200 sampai dengan 0,400	Rendah
Antara 0,000 sampai dengan 0,200	Sangat Rendah

Sumber : Suharsimi Arikunto (2002:245)

Sedangkan pengujian keberartian koefisien korelasi (y) dilakukan dengan taraf signifikansi 5%. Rumus uji t yang digunakan sebagai berikut :

$$t = r \frac{\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}} ; \text{db} = n-2$$

Keputusan pengujian validitas responden dengan menggunakan taraf signifikan sebagai berikut :

1. Item pertanyaan yang diteliti dikatakan valid jika  $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$
2. Item pertanyaan yang diteliti dikatakan tidak valid jika  $t_{\text{hitung}} < t_{\text{tabel}}$

Perhitungan validitas instrumen dilakukan dengan bantuan program aplikasi SPSS 13 for window.

Berdasarkan hasil pengujian validitas instrumen diperoleh hasil sebagai berikut.

1. Validitas item instrumen variabel X (Kualitas Pelayanan)

Pengujian validitas instrumen ini dilakukan terhadap 30 responden dengan tingkat signifikansi 5% dan derajat kebebasan (df)  $n-2$  atau  $30-2=28$ , maka diperoleh nilai  $r_{\text{tabel}} = 0,374$ . Berdasarkan hasil pengujian validitas, diperoleh hasil bahwa semua item instrumen variabel X adalah valid. Item instrumen

yang diperoleh nilai  $r_{thitung}$  tertinggi adalah Kesesuaian dan ketepatan jadwal kuliah dengan kurikulum dan Ketepatan dosen dalam memulai dan mengakhiri waktu belajar mengajar yang terdapat pada dimensi *reliability* yaitu sebesar 0,790. sedangkan item instrumen yang memperoleh  $r_{thitung}$  terendah adalah item Kemampuan dosen dalam memberi jasa konsultasi yang terdapat pada dimensi *assurance* yaitu sebesar 0,469. Hasil pengujian validitas instrumen variabel X secara lengkap dapat dilihat pada lampiran.

## 2. Validitas item instrumen variabel Y (Loyalitas Mahasiswa)

Pengujian validitas instrumen ini dilakukan pada 30 responden dengan tingkat signifikan 5% dan derajat kebebasan (df)  $n-2$  atau  $30-2=28$ , maka diperoleh nilai  $r_{tabel} = 0,374$ . Berdasarkan hasil pengujian validitas, diperoleh hasil bahwa semua item instrumen variabel Y adalah valid. Item instrumen yang diperoleh nilai  $r_{thitung}$  tertinggi adalah tingkat kepercayaan bahwa saya dapat menikmati segala fasilitas yang disediakan Fisip, tanpa harus pindah ke fakultas lain dan saya tidak terbuju pindah ke fakultas lain walaupun promosinya bagus sekali yang terdapat pada dimensi daya tarik Fisip yaitu sebesar 0,772. sedangkan item instrumen yang memperoleh  $r_{thitung}$  terendah adalah item kemampuan saya sering memberikan informasi tentang hal-hal positif mengenai Fisip kepada teman, saudara atau kerabat yang terdapat pada dimensi penggunaan antar lini produk/jasa yaitu sebesar 0,541. Hasil pengujian validitas instrumen variabel Y secara lengkap dapat dilihat pada lampiran.

### 3.7.2 Pengujian Reliabilitas

Reliabilitas menunjuk pada suatu pengertian bahwa suatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data, karena instrumen tersebut sudah baik. Instrumen yang sudah dapat dipercaya, yang reliabel akan menghasilkan data yang dapat dipercaya juga. *Reliable* artinya dapat dipercaya, jadi dapat diandalkan.

Yang dimaksud dengan reliabilitas adalah menunjukkan suatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpulan data karena instrumen tersebut sudah baik. Reliabilitas menunjukkan tingkat keterandalan tertentu. Reliabel artinya dapat dipercaya, dapat diandalkan. (Suharsimi Arikunto, 2002:154).

Pengujian reliabilitas instrumen dengan rentang skor antara 1-5 menggunakan rumus *Cronbach alpha*, yaitu:

$$r_{11} = \left[ \frac{k}{k-1} \right] - \left[ \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right] \quad (\text{Suharsimi Arikunto, 2002:191})$$

Keterangan:

$r_{11}$  = Reliabilitas instrumen

$k$  = Banyaknya butir soal

$\sum \sigma_b^2$  = Jumlah varian butir

$\sigma_t^2$  = varian total

Jumlah varian butir dapat dicari dengan cara mencari nilai varians tiap butir, kemudian jumlahkan, seperti berikut ini:

$$\sigma^2 = \frac{\sum X^2 - \frac{(\sum X)^2}{n}}{n}$$

(Suharsimi Arikunto, 2002:192)

Keterangan:

$\sigma$  = varians

$\sum X^2$  = jumlah skor

n = jumlah responden

kriteria:  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , reliabel

$r_{hitung} < r_{tabel}$ , tidak reliabel

Keputusan uji reliabilitas ditentukan dengan ketentuan sebagai berikut :

- 1) Jika koefisien internal seluruh item ( $r_i \geq r_{tabel}$ ) dengan tingkat signifikansi 5% maka item pertanyaan dikatakan reliabel.
- 2) Jika koefisien internal seluruh item ( $r_i < r_{tabel}$ ) dengan tingkat signifikansi 5% maka item pertanyaan dikatakan tidak reliabel.

Dilihat dari statistik alpha cronbach, suatu instrumen penelitian diindikasikan memiliki tingkat reliabilitas memadai jika koefisien alpha cronbach lebih besar atau sama dengan 0,70 (Hair, et al dalam Kusnendi, 2005:12).

Perhitungan reliabilitas instrumen dilakukan dengan bantuan program aplikasi SPSS 13 for window.

Pengujian validitas instrumen ini dilakukan terhadap 30 responden dengan tingkat signifikansi 5% dan derajat kebebasan (df) n-2 atau 30-2=28, maka diperoleh nilai  $r_{tabel} = 0,374$ , maka dapat dihitung  $r_{hitung}$  masing-masing variabel lebih besar dari 0,374. Berdasarkan hasil pengujian reliabilitas instrumen diperoleh hasil bahwa variabel X dan variabel Y adalah reliabel. Item instrumen variabel X memiliki  $r_{hitung}$  yang lebih tinggi (0,927) dibandingkan  $r_{hitung}$  variabel Y

(0,883). Dapat pula dikatakan bahwa reliabilitas instrumen memiliki reliabel yang memadai karena nilai  $r_{hitung}$  masing-masing variabel lebih besar dari 0,70. Hasil pengujian reliabilitas instrumen variabel X dan variabel Y secara lengkap dapat dilihat pada lampiran.

### **3.8 Teknik Analisis Data**

#### **3.8.1 Analisis Data**

Alat penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah angket. Angket disusun oleh penulis dengan berdasarkan variabel yang ada dalam penelitian, yaitu angket untuk mengungkapkan data mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas mahasiswa.

Data yang diperoleh dari penelitian ini adalah data ordinal untuk variabel X dan Y. Dalam penelitian kuantitatif, analisis data merupakan kegiatan setelah dat dari seluruh responden terkumpul. Kegiatan analisis data dalam penelitian ini adalah:

1. **Menyusun data**

Kegiatan ini dilakukan untuk mengecek kelengkapan identitas responden, kelengkapan data serta isian data yang sesuai dengan tujuan penelitian.

2. **Tabulasi data**

Tabulasi data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah:

- a. Memberikan skor pada setiap item
- b. Menjumlahkan skor pada setiap item
- c. Menyusun rangking skor pada setiap variabel penelitian.



3. Menganalisis data yaitu proses pengolahan data dengan menggunakan rumus-rumus statistik, menginterpretasikan data agar diperoleh suatu kesimpulan.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis korelasi dan regresi linier sederhana, karena penelitian hanya menganalisis dua variabel, yaitu kualitas pelayanan sebagai variabel bebas (X), loyalitas mahasiswa sebagai variabel terikat (Y).

**TABEL 3.5**  
**ALTERNATIF JAWABAN MENURUT SKALA LIKERT**

Alternatif Jawaban	Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	Tidak Baik
Positif	5	4	3	2	1
Negatif	1	2	3	4	5

Jenis data dalam penelitian ini adalah data ordinal, sejalan dengan tujuan penelitian ini, yaitu untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas mahasiswa, maka data yang diperlukan adalah data interval. Nirwana SK. Sitepu (1994:11) menyatakan; "Syarat variabel dalam regresi sekurang-kurangnya interval". Oleh karena itu data ordinal akan diubah menjadi data interval terlebih dahulu dengan bantuan statistik yaitu dengan MSI (*Method of Successive Interval*).

### 3.8.2 Method Of Successive Interval (MSI)

Penelitian ini menggunakan data ordinal seperti dijelaskan dalam operasionalisasi variabel sebelumnya, maka semua data ordinal yang terkumpul terlebih dahulu akan ditransformasi menjadi skala interval dengan menggunakan

*Method of Successive Interval* (Harun Al Rasyid,2000:131). Langkah-langkah untuk melakukan transformasi data tersebut adalah sebagai berikut:

- 1) Menghitung frekuensi ( $f$ ) setiap pilihan jawaban, berdasarkan hasil jawaban responden pada setiap pernyataan.
- 2) Berdasarkan frekuensi yang diperoleh untuk setiap pernyataan, dilakukan penghitungan proporsi ( $p$ ) setiap pilihan jawaban dengan cara membagi frekuensi ( $f$ ) dengan jumlah responden.
- 3) Berdasarkan proporsi tersebut untuk setiap pernyataan, dilakukan penghitungan proporsi kumulatif untuk setiap pilihan jawaban
- 4) Menentukan nilai batas Z (tabel normal) untuk setiap pernyataan dan setiap pilihan jawaban
- 5) Menentukan nilai interval rata-rata untuk setiap pilihan jawaban melalui persamaan berikut :

$$Scale\ Value = \frac{(Density\ at\ Lower\ Limit) - (Density\ at\ Upper\ Limit)}{(Area\ Below\ Upper\ Limit) - (Area\ Below\ Lower\ Limit)}$$

Data penelitian yang sudah berskala interval selanjutnya akan ditentukan pasangan data variabel *independen* dengan variabel *dependen* serta ditentukan persamaan yang berlaku untuk pasangan-pasangan tersebut. Dalam proses pengelolaan data MSI tersebut, peneliti menggunakan *software succ'97*.

### 3.8.3 Analisis Regresi Linier Sederhana

Penelitian ini hanya menganalisis dua variabel saja maka digunakan teknik analisis regresi linier sederhana. Dalam analisis regresi linier sederhana ini terdapat dua variabel yang diramalkan (*dependent variable*) yaitu kualitas

pelayanan (X), dengan satu variabel bebas (*independent variable*) yang mempengaruhi yaitu loyalitas mahasiswa (Y).

Maka bentuk persamaan, adalah:

$$Y' = a + bx$$

Dimana:

$Y'$  = Nilai yang diukur dari variabel terikat

$a$  = Y pintasan (nilai  $Y'$  bila  $x=0$ )

$b$  = Kemiringan dari garis regresi (kenaikan atau penurunan  $Y'$  untuk setiap perubahan satu satuan atau koefisien regresi, mengukur besarnya pengaruh X terhadap Y jika X naik satu unit).

$X$  = Nilai tertentu dari variabel bebas

Langkah-langkah yang dilakukan dalam analisis regresi sederhana adalah sebagai berikut:

1. Mencari harga-harga yang akan digunakan dalam menghitung koefisien a dan b, yaitu:  $\sum X_i$ ,  $\sum Y_i$ ,  $\sum X_i \cdot Y_i$ ,  $\sum X_i^2$ ,  $\sum Y_i^2$ , dan
2. Mencari koefisien regresi a dan b dengan rumus yang dikemukakan Sudjana (2001:315) sebagai berikut:

$$a = \frac{(\sum Y_i)(\sum X_i^2) - (\sum X_i)(\sum X_i Y_i)}{n \sum X_i^2 - (\sum X_i)^2} \quad \text{atau } y = a + bx$$

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

X dikatakan mempengaruhi Y, jika berubahnya nilai X akan menyebabkan adanya perubahan nilai Y, artinya naik turunnya X akan membuat nilai Y juga

naik turun, dengan demikian nilai Y ini akan bervariasi. Namun nilai Y bervariasi tersebut tidak semata-mata disebabkan oleh X, karena masih ada faktor lain yang menyebabkannya.

Untuk mengetahui besarnya kontribusi dari X terhadap naik turunnya nilai Y dihitung dengan suatu koefisien yang disebut koefisien determinasi atau *coefficient of determination* ( $r^2$ ). Koefisien determinasi adalah kuadrat koefisien korelasi. Dalam penggunaan koefisien determinasi dinyatakan dalam persen sehingga harus dikalikan 100%. Koefisien determinasi ini digunakan untuk mengetahui persentase pengaruh yang terjadi dari variabel bebas terhadap variabel tidak bebas, dengan asumsi  $0 \leq r^2 \leq 1$ .

Koefisien determinasi =  $r^2 \times 100\%$  (Sudjana, 2001:369)

$$r^2 = \frac{b[n\sum XiYi - (\sum Xi)(\sum Yi)]}{n\sum Yi^2 - (\sum Yi)^2} \quad (\text{Sudjana, 2001:370})$$

### 3.8.4 Rancangan Uji Hipotesis

Untuk menguji signifikansi koefisien korelasi antara variabel X dan Y dilakukan dengan membandingkan  $t_{hitung}$  dengan  $t_{tabel}$  yaitu dengan menggunakan rumus *distribusi student* ( $t_{students}$ ). Rumus dari *distribusi student* adalah:

$$t = \frac{rs \cdot \sqrt{n-2}}{\sqrt{1-rs^2}} \quad (\text{Sudjana, 2001:62})$$

Keterangan:

$t$  = distribusi *student*

$rs$  = koefisien korelasi *product moment*

$n$  = banyaknya data

Kriteria pengambilan keputusan untuk hipotesis yang diajukan, adalah:

Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima

Jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak

Pada taraf kesalahan 0,05 dengan derajat kebebasan  $dk$  ( $n-2$ ) serta pada uji satu pihak, yaitu uji pihak kanan. Secara statistik, hipotesis yang akan diuji dalam rangka pengambilan keputusan penerimaan atau penolakan hipotesis dapat ditulis sebagai berikut:

$H_0 : \rho \leq 0$ , artinya tidak terdapat pengaruh yang positif antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas mahasiswa.

$H_1 : \rho > 0$ , artinya terdapat pengaruh yang positif antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas mahasiswa.