

## BAB III

### OBJEK DAN METODE PENELITIAN

#### 3.1 Obyek Penelitian

Menurut Sugiyono (2005:32), variabel penelitian adalah: “Suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya”. Berdasarkan pendapat yang dikemukakan di atas, maka yang menjadi obyek dalam penelitian ini adalah Audit Mutu Internal dan Kualitas Pelayanan Perguruan Tinggi.

Menurut Undang-undang No.20 tahun 2003 pasal 19 tentang Sistem Pendidikan Nasional. Pendidikan tinggi merupakan jenjang pendidikan setelah pendidikan menengah yang mencakup program pendidikan diploma, sarjana, magister, spesialis, dan doktor yang diselenggarakan oleh pendidikan tinggi dengan sistem terbuka. Perguruan tinggi dapat berbentuk akademi, politeknik, sekolah tinggi, institut, atau universitas. Perguruan tinggi berkewajiban menyelenggarakan pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat. Perguruan tinggi yang memenuhi persyaratan pendirian dan dinyatakan berhak menyelenggarakan program pendidikan tertentu dapat memberikan gelar akademik, profesi, atau vokasi sesuai dengan program pendidikan yang diselenggarakannya.

Untuk meneliti obyek tersebut, peneliti melakukan penelitian pada salah satu perguruan tinggi terkemuka di Bandung, Yaitu Universitas Pendidikan Indonesia (UPI) yang beralamat di Jl. Dr. Setiabudhi No.225 Bandung. Tempat penelitian ini merupakan universitas negeri yang *concern* pada pencetakan sumber daya manusia yang berperan sebagai tenaga pendidik (guru/dosen) dan tenaga profesional. Penelitian difokuskan pada program pendidikan yang diselenggarakan di Universitas Pendidikan Indonesia (UPI), yaitu meliputi Tujuh (7) Fakultas, Sekolah Pascasarjana, dan Kampus Daerah (Kampus Cibiru dan Kampus Sumedang). Adapun, menurut fenomena yang telah dikemukakan sebelumnya bahwa Universitas Pendidikan Indonesia (UPI) merupakan perguruan tinggi yang berstatus Badan Layanan Umum (BLU) saat ini, yang bertujuan memberikan pelayanan kepada masyarakat. Lalu, dengan banyaknya penelitian mengenai Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 yang diterapkan berbagai perusahaan sehingga peneliti merasa tertarik bagaimana jika audit mutu internal ini diterapkan di perguruan tinggi dan sejauh apa audit mutu internal ini berpengaruh terhadap kualitas pelayanan perguruan tinggi pada Universitas Pendidikan Indonesia (UPI).

### **3.2 Metode Penelitian**

Menurut Sugiyono (2005:1), metode adalah: “Cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Cara ilmiah berarti kegiatan penelitian itu didasarkan pada ciri-ciri keilmuan, yaitu rasional,

empiris dan sistematis. Demikian juga yang dimaksud dengan metode penelitian adalah suatu cara yang digunakan untuk mendapatkan data yang sesuai dengan tujuan dan kegunaan penelitian”.

Berdasarkan rumusan masalah yang ada, maka metode penelitian yang digunakan untuk menjawab rumusan masalah pada pertanyaan No.1 dan No.2 adalah dengan penelitian deskriptif dengan pendekatan statistika deskriptif. Sedangkan untuk rumusan masalah pada pertanyaan No.3 menggunakan penelitian asosiatif dengan pendekatan statistika inferensial.

### **3.2.1 Desain Penelitian**

Menurut pendapat para ahli dalam Husein Umar (2008:4) mendefinisikan desain penelitian adalah:

“Desain penelitian adalah suatu rencana kerja yang terstruktur dalam hal hubungan-hubungan antar variabel secara komprehensif, sedemikian rupa agar hasil penelitiannya dapat memberikan jawaban atas pertanyaan-pertanyaan penelitian. Rencana tersebut mencakup hal-hal yang akan dilakukan peneliti mulai dari membuat hipotesis dan implikasinya secara operasional sampai pada analisis akhir”.

Subjek penelitian dalam penelitian ini auditor mutu internal dari tiap fakultas, Sekolah Pasca Sarjana, dan Kampus daerah (Kampus Cibiru dan Kampus Sumedang) yang melakukan kegiatan audit mutu internal terhadap sistem manajemen mutu Universitas Pendidikan Indonesia (UPI). Lalu, para peserta didik (mahasiswa) selaku pengguna pelayanan dari Universitas Pendidikan Indonesia (UPI) yang merasakan dampak langsung kualitas pelayanan yang diberikan yang merupakan hasil dari kegiatan audit mutu

internal. Berkaitan dengan penelitian ini, peneliti memberikan kuesioner kepada pihak-pihak yang merupakan subjek dari penelitian dalam rangka memperoleh data yang diperlukan, kemudian data tersebut diolah untuk mengetahui persepsi, opini atau pendapat dari pihak-pihak yang berhubungan dengan permasalahan yang ada di dalam penelitian ini berdasarkan kuesioner yang peneliti berikan kepada responden.

### **3.2.2 Definisi dan Operasionalisasi Variabel**

#### **3.2.2.1 Definisi Variabel**

Berdasarkan judul penelitian yang dipilih, yaitu “Pengaruh Audit Mutu Internal terhadap Kualitas Pelayanan Perguruan Tinggi”, maka terdapat dua variabel sebagai berikut:

##### **1. Variabel Bebas/*Independent Variable* (X)**

Variabel bebas/*Independent variable* (X) merupakan variabel yang mempengaruhi atau menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen/terikat (Sugiyono, 2005:33). Variabel bebas (X) dalam penelitian ini adalah Audit Mutu Internal. Audit Mutu Internal adalah: “Suatu kegiatan pemeriksaan yang sistematis dan independen untuk menentukan apakah aktivitas untuk menjaga mutu serta hasilnya sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan dan telah diimplementasikan secara efektif”. (ISO-10011).

## 2. Variabel Terikat/*Dependent Variable* (Y)

Variabel terikat/*Dependent variable* (Y) merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas (Sugiyono, 2005:33). Variabel terikat (Y) dalam penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan Perguruan Tinggi. Kualitas jasa adalah: “Persepsi konsumen atas tingkat kehandalan sebuah produk memenuhi kebutuhan total mereka (Fandy Tjiptono, 1998).

Untuk menentukan kualitas pelayanan, peneliti mengambil dari indikator indeks kepuasan masyarakat (IKM). Nilai indeks kepuasan masyarakat (IKM) dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan IKM terdapat 14 unsur atau indikator yang dikaji. Setiap unsur pelayanan mempunyai penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{14} = 0,071$$

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25-100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM Unit Pelayanan} \times 25$$

Hasil perhitungan tersebut di atas dikategorikan sebagai berikut:

**Tabel 3.1**  
**Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan**

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 1,75	25 – 43,75	D	Tidak Baik
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang Baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat Baik

Sumber: Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2005)

Sementara itu, untuk menentukan kinerja setiap sub indikator adalah dengan menentukan intervalnya terlebih dahulu. Rumus yang dipakai adalah:

$$I = \frac{\text{Range}}{\sum K}$$

Keterangan :

- I : Interval/Rentang Kelas.  
Range : Skor Tertinggi - Skor Terendah  
K : Banyaknya Kelas

Kemudian untuk menjawab perumusan masalah dalam penelitian ini, digunakan *Importance-Performance Analysis* untuk melihat tingkat kesesuaian antara harapan dan kualitas pelayanan :

1. Tingkat Kesesuaian

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

Keterangan :

- Tki : Tingkat kesesuaian responden  
Xi : Skor penilaian kualitas pelayanan.  
Yi : Skor penilaian kepentingan

## 2. Skor Rata – Rata

$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{n} \qquad \bar{Y} = \frac{\sum Y_i}{n}$$

Keterangan :

X : Skor rata-rata tingkat kepuasan

Y : Skor rata-rata tingkat kepentingan

n : Jumlah responden

## 3. Rata-rata dari rata-rata skor

$$\bar{\bar{X}} = \frac{\sum i - 1 \bar{X}_i}{K} \qquad \bar{\bar{Y}} = \frac{\sum i - 1 \bar{Y}_i}{K}$$

Keterangan :

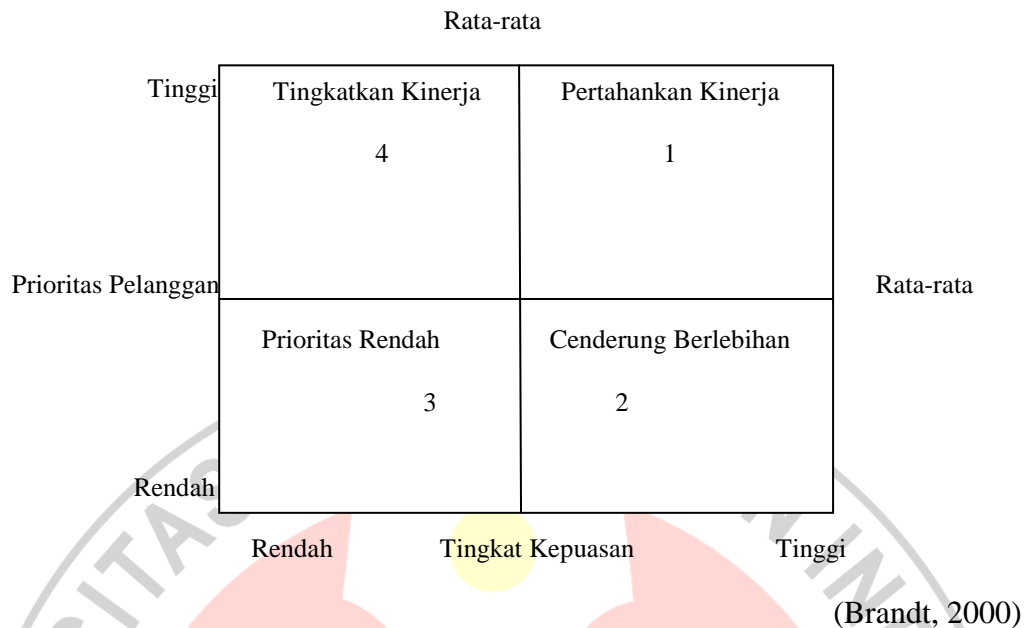
$\bar{\bar{X}}$  = Rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepuasan

$\bar{\bar{Y}}$  = Rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepentingan

K = Banyaknya indikator atau sub indikator

Hasil perhitungan dari penggunaan rumus-rumus tersebut kemudian dimasukkan ke dalam Diagram Kartesius (*Importance Performance Analysis*). Dari sini, diketahui mana indikator-indikator yang merupakan prestasi dan perlu dipertahankan. Selain itu juga diketahui mana indikator-indikator yang kualitasnya tidak bagus dan perlu mendapat prioritas untuk ditingkatkan. Berikut gambaran Diagram Kartesius :





**Gambar 3.1**  
**Diagram Kartesius**

Keterangan :

1. Kuadran Pertama, “Pertahankan Kinerja” (*high importance & high performance*). Faktor-faktor yang terletak pada kuadran ini dianggap sebagai faktor penunjang bagi kepuasan konsumen sehingga pihak manajemen berkewajiban memastikan bahwa kinerja institusi yang dikelolanya dapat terus mempertahankan prestasi yang telah dicapai.
2. Kuadran Kedua, “Cenderung Berlebihan” (*low importance & high performance*). Faktor-faktor yang terletak pada kuadran ini dianggap tidak terlalu penting sehingga pihak manajemen perlu mengalokasikan sumber daya yang terkait dengan faktor-faktor tersebut kepada faktor-faktor lain yang mempunyai prioritas penanganan lebih tinggi yang masih membutuhkan peningkatan, semisal dikuadran keempat.



3. Kuadran Ketiga, “Prioritas Rendah” (*low importance & low performance*) Faktor-faktor yang terletak pada kuadran ini mempunyai tingkat kepuasan yang rendah dan sekaligus dianggap tidak terlalu penting bagi konsumen, sehingga pihak manajemen tidak perlu memprioritaskan atau terlalu memberikan perhatian pada faktor-faktor tersebut.
4. Kuadran Keempat, “Tingkatkan Kinerja” (*high importance & low performance*). Faktor-faktor yang terletak pada kuadran ini dianggap sebagai faktor yang sangat penting oleh konsumen namun kondisi pada saat ini belum memuaskan sehingga pihak manajemen berkewajiban mengalokasikan sumber daya yang memadai untuk meningkatkan kinerja berbagai faktor tersebut. Faktor-faktor yang terletak pada kuadran ini merupakan prioritas untuk ditingkatkan.

#### **3.2.2.2 Operasionalisasi Variabel**

Gambaran mengenai operasionalisasi variabel yaitu variabel X (Audit Mutu Internal) dan variabel Y (Kualitas Pelayanan Perguruan Tinggi) dapat dilihat dalam tabel 3.2 berikut ini:

**Tabel 3.2**  
**Operasionalisasi Variabel**

Variabel	Dimensi	Indikator	Sub Indikator	Skala	Item	
Variabel X (Independen): Audit Mutu Internal  Sumber: SNI 19-19011-2005	Kegiatan Audit	1.Permulaan audit	a.Penunjukkan ketua tim audit b.Penentuan tujuan, ruang lingkup, dan kriteria audit c.Penentuan kelayakan audit dengan pertimbangan informasi, kerja sama dan sumber daya d.Pemilihan tim audit e.Kontak awal dengan auditi	Ordinal	1 2-10  11-13  14-15 16-17	
		2.Pelaksanaan Tinjauan Dokumen	a.Melakukan tinjauan dokumen		Ordinal	18-20
		3.Penyiapan Kegiatan Audit Lapangan	a.Penyiapan rencana audit b.Penugasan tim audit c.Penyiapan dokumen kerja		Ordinal	21-23 24-25 26-27
		4.Pelaksanaan Kegiatan Audit Lapangan	a. Pelaksanaan rapat pembukaan b. Komunikasi selama audit c. Peran dan tanggung jawab pemandu dan pengamat. d. Pengumpulan dan verifikasi informasi e. Perumusan temuan audit f. Penyiapan kesimpulan audit g. Pelaksanaan rapat penutupan untuk menjelaskan temuan audit			Ordinal
		5.Penyiapan, Pengesahan dan Penyampaian laporan audit	a. Penyiapan laporan audit b. Rekomendasi dicantumkan dalam laporan pemeriksaan c. Laporan diterbitkan dalam periode yang disepakati oleh tim audit dan auditi d. Laporan audit ditinjau dan disahkan sesuai dengan prosedur program audit.		Ordinal	40 41-42  43  44
		6.Penyelesaian Audit	a. Menyelesaikan rencana audit			Ordinal
		7.Pelaksanaan Tindak Lanjut Audit	a. Pelaksanaan tindak lanjut dan verifikasi atas tindakan perbaikan oleh auditi		Ordinal	47-48
Variabel Y (Dependen): Kualitas Pelayanan Perguruan Tinggi Sumber: Kepmen PAN : KEP- 25/M.PAN/2/ 2004 tanggal 24 Pebruari 2004 tentang	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	1. Prosedur Pelayanan	a. Tingkat keterbukaan informasi mengenai prosedur pelayanan. b. Tingkat kejelasan alur dalam prosedur pelayanan. c. Tingkat kesederhanaan prosedur pelayanan.	Ordinal	1  2  3	

Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah (Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2005))					
		2. Persyaratan Pelayanan	a. Tingkat keterbukaan mengenai persyaratan pelayanan b. Tingkat kemudahan dalam mengurus dan memenuhi persyaratan pelayanan. c. Tingkat kejelasan mengenai persyaratan pelayanan	Ordinal	4 5 6
		3. Kejelasan Petugas Pelayanan	a. Tingkat kepastian mengenai identitas dan tanggung jawab petugas pelayanan. b. Tingkat kemudahan petugas pelayanan ditemui dan dihubungi.	Ordinal	7 8
		4. Kedisiplinan petugas pelayanan	a. Tingkat kredibilitas petugas pelayanan. b. Tingkat ketepatan waktu petugas dalam menyelesaikan suatu pelayanan	Ordinal	9 10
		5. Tanggung jawab petugas pelayanan	a. Tingkat kejelasan tanggung jawab petugas pelayanan. b. Tingkat kepastian tanggung jawab petugas pelayanan. c. Tingkat keterbukaan tanggung jawab petugas pelayanan	Ordinal	11 12 13
		6. Kemampuan petugas pelayanan	a. Tingkat kemampuan fisik. b. Tingkat kemampuan intelektual petugas. c. Tingkat kemampuan administrasi petugas	Ordinal	14 15 16
		7. Kecepatan pelayanan	a. Tingkat ketepatan waktu proses pelayanan. b. Tingkat keterbukaan waktu penyelesaian pelayanan.	Ordinal	17 18
		8. Keadilan mendapatkan pelayanan	a. Tingkat kesamaan perlakuan dalam mendapatkan pelayanan. b. Tingkat pemerataan jangkauan atau cakupan dalam pelaksanaan pelayanan	Ordinal	19 20
		9. Kesopanan dan keramahan petugas	a. Tingkat kesopanan dan keramahan petugas pelayanan. b. Tingkat penghormatan dan penghargaan antara petugas dengan masyarakat.	Ordinal	21 22
		10. Kewajaran biaya	a. Tingkat keterjangkauan biaya pelayanan oleh kemampuan	Ordinal	23

		pelayanan	masyarakat. b.Tingkat kewajaran biaya pelayanan dengan hasil		24
		7.Kepastian biaya pelayanan	a.Tingkat kejelasan rincian biaya pelayanan. b.Tingkat keterbukaan mengenai rincian biaya pelayanan	Ordinal	25 26
		8.Kepastian jadwal pelayanan	a.Tingkat kejelasan jadwal Pelayanan. b.Tingkat keandalan Jadwal Pelayanan.	Ordinal	27 28
		9.Kenyamanan lingkungan	a.Tingkat kebersihan dan kerapian lingkungan tempat pelayanan. b.Tingkat ketersediaan fasilitas pendukung pelayanan. c.Tingkat kelengkapan dan kemutahiran sarana dan prasarana pelayanan.	Ordinal	29 30 31
		10.Keamanan pelayanan	a.Tingkat keamanan lingkungan tempat pelayanan. b.Tingkat keamanan dalam penggunaan sarana dan prasarana pelayanan	Ordinal	32 33

### 3.2.3 Populasi dan Sampel Penelitian

Menurut Suharyadi dan Purwanto S.H (2008:7), mendefinisikan populasi sebagai berikut:

“Populasi adalah kumpulan dari semua kemungkinan orang-orang, benda-benda, dan ukuran lain yang menjadi objek perhatian atau kumpulan seluruh objek yang menjadi perhatian”.

Menurut Riduwan (2008), populasi terbagi menjadi dua, yaitu:

1. Populasi Terbatas, mempunyai sumber data yang jelas batasnya secara kuantitatif sehingga dapat dihitung jumlahnya.
2. Populasi tidak terbatas, sumber data-datanya tidak dapat ditentukan batas-batasnya sehingga relatif tidak dapat dinyatakan dalam bentuk jumlah.

Sedangkan pengertian Sampel menurut Suharyadi dan Purwanto S.H (2008:7) adalah:

“Suatu bagian dari populasi tertentu yang menjadi perhatian. Dengan menggunakan sampel, maka dapat diperoleh suatu ukuran yang dinamakan statistik”.

Salah satu cara yang peneliti gunakan untuk memperoleh data yaitu dengan cara mengumpulkan data dari para responden dalam subjek perguruan tinggi yang akan diteliti. Alat yang digunakan untuk mengukur data yang dihasilkan oleh para responden adalah dengan menggunakan kuesioner, yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2005:135)

Populasi dalam penelitian ini adalah tim auditor mutu internal untuk tiap Fakultas, Sekolah Pascasarjana (SPs), dan Kampus Daerah (Kampus Cibiru dan Kampus Sumedang). Adapun jumlah auditor mutu untuk tiap Fakultas, Sekolah Pascasarjana (SPs), dan Kampus Daerah (Kampus Cibiru dan Kampus Sumedang) dapat dilihat dari tabel 3.3 di bawah ini.

**Tabel 3.3**  
**Jumlah Populasi Tim Auditor Mutu Internal UPI**

No.	Unit Kerja	Jumlah Auditor Mutu Internal
1.	FIP	3 Orang
2.	FPIPS	2 orang
3.	FPBS	7 Orang
4.	FPMIPA	5 Orang
5.	FPTK	3 Orang
6.	FPOK	3 Orang
7.	FPEB	4 Orang
8.	SPS	2 Orang
9.	UPI Kampus Cibiru	3 Orang
10.	UPI Kampus Sumedang	1 Orang
	Total	33 Orang

Sumber: Satuan Penjamin Mutu (SPM) UPI, 24 Juni 2011

Untuk Auditor Mutu internal, sampel yang digunakan berjumlah 10 sampel. Penyebaran kuesioner kepada 10 orang auditor mutu internal ini dikarenakan hanya dibagikan kepada ketua auditor mutu internalnya saja. Lalu, Kampus Daerah yang di ambil hanya 2 (dua) saja, yaitu Kampus Cibiru dan Kampus Sumedang dianggap sudah bisa mewakili dari 5 (lima) kampus daerah UPI lainnya.

Sedangkan populasi untuk mahasiswa UPI sendiri adalah seluruh mahasiswa UPI angkatan 2008 yang telah mendapatkan 78,47% materi perkuliahan dan di anggap mewakili dari keseluruhan mahasiswa UPI. Hal ini didasarkan pada perhitungan dari perbandingan jumlah SKS yang telah dikontrak dengan Total SKS.

$$\text{Total Materi} = \frac{\text{SKS telah dikontrak}}{\text{Total SKS}} \times 100\%$$

$$= \frac{113}{144} \times 100\% = 78,47\%$$

Adapun jumlah mahasiswa UPI angkatan 2008 dapat dilihat dari tabel 3.4 di bawah ini.



**Tabel 3.4**  
**Jumlah Mahasiswa UPI Angkatan 2008**

No.	Fakultas	Jumlah Mahasiswa
1.	FIP	905 Orang
2.	FPIPS	549 Orang
3.	FPBS	954 Orang
4.	FPMIPA	587 Orang
5.	FPTK	455 Orang
6.	FPOK	418 Orang
7.	FPEB	508 Orang
8.	Sekolah Pasca Sarjana	417 Orang
9.	Kampus Cibiru	361 Orang
10.	Kampus Sumedang	172 Orang
	Total	5326 Orang

Sumber: BAAK, Mahasiswa Aktif Tahun 2011

Metode penarikan sampel yang digunakan adalah adalah sampel probabilitas (*Probability Sampling*) yaitu, teknik *sampling* (teknik pengambilan sampel) yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) untuk dipilih menjadi anggota sampel (Sugiyono, 2005:74) dengan pendekatan *Proportionate Stratified Random Sampling*, teknik ini digunakan bila populasi mempunyai anggota/unsur yang tidak homogen dan berstrata secara proporsional (Sugiyono, 2005:75).

Sedangkan, untuk penentuan jumlah sampel Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), dilakukan dengan menggunakan rumus Slovin (1994) seperti berikut:

$$n \geq \frac{N}{1 + N e^2},$$

(Husein Umar, 2008:67)

Di mana,

n : ukuran sampel

N : ukuran populasi

e : kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang dapat ditoleransi, misalnya 5%



Berdasarkan rumus di atas, maka perhitungan jumlah sampel minimal yaitu:

$$n \geq \frac{N}{1 + N e^2}$$

$$n \geq \frac{5326}{1 + 5326 (0,05)^2} = \frac{5326}{1 + 5326 (0,0025)} = \frac{5326}{1 + 13,315} = \frac{5326}{14,315} = 372,0573 = 372 \text{ Sampel.}$$

Adapun rumus teknik sampel berstrata yang peneliti gunakan untuk menentukan sampel bagi masing-masing responden Kualitas Pelayanan Perguruan Tinggi, yaitu:

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

(Sugiyono, 1999)

Keterangan :

$n_i$  : jumlah sampel stratum

$n$  : jumlah sampel seluruhnya

$N_i$  : jumlah populasi stratum

$N$  : jumlah populasi seluruhnya

**Tabel 3.5**  
**Jumlah Sampel Stratum Responden Kualitas Pelayanan Perguruan Tinggi**

No.	Fakultas	Jumlah Sampel Stratum
1.	FIP	63 Sampel
2.	FPIPS	38 Sampel
3.	FPBS	67 Sampel
4.	FPMIPA	41 Sampel
5.	FPTK	32 Sampel
6.	FPOK	30 Sampel
7.	FPED	35 Sampel
8.	Sekolah Pascasarjana	29 Sampel
9.	Kampus Cibiru	25 Sampel
10.	Kampus Sumedang	12 Sampel
	Total Sampel	372 Sampel

Sumber: Data diolah

### 3.2.4 Teknik Pengumpulan Data

Penelitian merupakan suatu upaya pencarian tentang topik tertentu.

Para peneliti dapat lebih meyakinkan integrasi informasi mereka dengan

mengambilnya dari seluruh sumber yang relevan. Peneliti menggolongkan sumber informasi menjadi data primer. Dalam penelitian ini, peneliti memperoleh data yang diperlukan dengan cara sebagai berikut:

#### 1. Penelitian Lapangan (*Field Research*)

Penelitian lapangan dilakukan untuk memperoleh data primer, yaitu pengumpulan data yang dilakukan dengan survei secara langsung pada objek penelitian guna memperoleh data yang diperlukan, yang dapat dilakukan dengan cara kuesioner.

Kuesioner adalah teknik pengumpulan data dengan cara membuat pernyataan-pernyataan yang diajukan peneliti kepada pihak-pihak yang berhubungan dengan masalah yang akan diteliti pada Universitas Pendidikan Indonesia (UPI). Untuk kuesioner terdiri dari variabel bebas (Audit Mutu Internal) dan variabel terikat (Kualitas Pelayanan Perguruan Tinggi).

#### 2. Penelitian Kepustakaan (*Library Research*)

Penelitian kepustakaan dilakukan untuk memperoleh data-data yang menunjang atau data pendukung yang berfungsi sebagai landasan teori. Pengumpulan data dilakukan dengan cara mempelajari, mengkaji, dan menelaah literatur maupun buku-buku dan mempelajari referensi-referensi yang berkaitan dengan penelitian ini.

### 3.2.5 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian kuantitatif menggunakan statistik yaitu statistik deskriptif dan statistik inferensial. Berdasarkan Rumusan masalah, maka untuk menjawab rumusan masalah No.1 dan No.2, peneliti menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan metode survei.

Menurut Sugiyono (2005:142), mendefinisikan statistik deskriptif adalah:

“Statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi”.

Sedangkan metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei.

Menurut Kerlinger (1973) mengemukakan bahwa:

“Penelitian survei adalah penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data dari sampel yang diambil dari populasi tersebut, sehingga ditemukan kejadian-kejadian relatif, distribusi, hubungan-hubungan antar variabel sosiologis maupun psikologis”.

Adapun jenis penelitian yang digunakan untuk menjawab rumusan masalah No.3, yaitu dengan penelitian statistik inferensial (statistik induktif atau probabilitas) dengan menggunakan statistika non parametris.

Menurut Sugiyono (2005:143) mendefinisikan statistik inferensial (statistik induktif atau probabilitas) adalah:

“Statistik Inferensial (statistik induktif atau probabilitas) adalah teknik statistik yang digunakan untuk menganalisis data sampel dan hasilnya diberlakukan untuk populasi”.

Sedangkan pendekatan statistika non parametris adalah, statistik yang digunakan untuk menganalisa data yang berbentuk nominal dan ordinal dan tidak dilandasi persyaratan data harus berdistribusi normal (Sugiyono, 2008:8).

Pengumpulan data primer dalam penelitian ini diperoleh dengan menggunakan kuesioner. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2005:135). Data kuesioner tersebut akan diubah menjadi data kuantitatif melalui skala pengukuran. Skala pengukuran merupakan kesepakatan yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang pendeknya interval yang ada dalam alat ukur, sehingga alat ukur tersebut bila digunakan akan menghasilkan data kuantitatif (Sugiyono, 2005:84).

Skala pengukuran yang peneliti gunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan *skala likert* untuk memperoleh skor jawaban variabel X (Audit Mutu Internal) dan *Rating Scale* untuk memperoleh skor jawaban variabel Y (Kualitas Pelayanan Perguruan Tinggi). Menurut Sugiyono (2005:86), *skala likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dengan *skala likert*, maka indikator-indikator yang terukur dijadikan titik tolak untuk membuat item instrumen yang berupa pertanyaan atau pernyataan yang perlu

dijawab oleh responden. Setiap jawaban dihubungkan dengan bentuk pernyataan atau dukungan sikap yang diungkapkan dengan kata-kata (Riduwan, 2004).

Ukuran yang digunakan untuk menilai jawaban-jawaban yang diberikan dalam menguji variabel terdiri dari lima (5) tingkat, seperti disajikan dalam tabel skor jawaban responden pada tabel 3.6

**Tabel 3.6**  
**Skor Jawaban Responden Variabel X (Audit Mutu Internal)**

No.	Klasifikasi Jawaban Responden	Skor
1.	Sepenuhnya Dilakukan	5
2.	Sebagian Besar Dilakukan	4
3.	Jarang Dilakukan	3
4.	Sebagian Kecil Dilakukan	2
5.	Sepenuhnya Tidak Dilakukan	1

Sumber: Riduwan, 2004

Menurut Sugiyono (2009), kriteria interpretasi skor berdasarkan jawaban responden dapat ditentukan sebagai berikut, “skor maksimum setiap kuesioner adalah 5 dan skor minimum adalah 1, atau berkisar antara 20% sampai 100%, maka jarak antara skor yang berdekatan adalah 16%  $((100\% - 20\%)/5)$ .” sehingga dapat diperoleh kriteria sebagai berikut:

**Tabel 3.7**  
**Intrepretasi Skor Variabel X (Audit Mutu Internal)**

Hasil Persentase (%)	Kategori
20% - 35,99%	Sepenuhnya Tidak Dilakukan
36% - 51,99%	Sebagian Kecil Dilakukan
52% - 67,99%	Jarang Dilakukan
68% - 83,99%	Sebagian Besar Dilakukan
84% - 100%	Sepenuhnya Dilakukan

Sumber: Sugiyono, 2009

Sedangkan, untuk variabel Y (Kualitas pelayanan perguruan tinggi) menggunakan skala pengukuran *Rating Scale* adalah data kuantitatif yang

ditafsirkan menjadi data kualitatif, lebih fleksibel dan tidak terbatas untuk pengukuran sikap saja tetapi untuk mengukur persepsi responden terhadap gejala/fenomena lainnya, misalnya kepuasan pelanggan dan peneliti harus dapat menafsirkan setiap angka yang diberikan dalam alternatif jawaban (Riduwan, 2008).

Kuesioner yang baik harus memenuhi syarat sebagai berikut:  
(Sugiono, 2005:138)

1. Validitas
2. Reliabilitas

Perlu dibedakan antara hasil penelitian yang valid dan reliabel. Hasil penelitian yang valid bila terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada obyek yang diteliti. Sedangkan, hasil penelitian yang reliabel, bila terdapat kesamaan data dalam waktu yang berbeda (Sugiyono, 2005:109).

### **3.2.5.1 Uji Validitas**

Uji Validitas dilakukan untuk mengetahui apakah alat ukur yang telah disusun benar-benar mengukur apa yang perlu diukur. Menurut Sugiyono (2005:109), valid dapat didefinisikan sebagai: “Instrumen yang dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur”. Dengan demikian, untuk mengukur sesuatu harus menggunakan alat ukur atau instrumen yang tepat.

Pengujian validitas untuk kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini digunakan butir atau *item* dengan menguji karakteristik masing-masing *item* yang menjadi bagian kuesioner. Pengujian ini dilakukan dengan mengkorelasikan skor *item* dengan skor total. Skor butir dipandang sebagai nilai X sedangkan skor total dipandang sebagai nilai Y.

Koefisien korelasi yang dihasilkan kemudian dibandingkan dengan nilai kritis koefisien korelasi *Rank Spearman*. *Item-item* yang memiliki koefisien korelasi yang lebih kecil atau sama dengan nilai kritis tersebut harus dibuang atau direvisi karena memiliki tingkat validitas yang rendah. Sedangkan yang diikutkan dalam penelitian hanyalah *item-item* yang memiliki korelasi lebih besar dari nilai kritisnya.

Adapun rumus *Rank Spearman* yang digunakan untuk menguji validitas dalam penelitian ini ialah sebagai berikut:

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

(Sugiyono, 2006: 229)

Keterangan:

- $\rho$  : koefisien korelasi *Rank Spearman*  
 n : banyaknya sampel yang diteliti  
 b : pembeda

Syarat minimum untuk memenuhi validitas adalah apabila  $r = 0,3$  jika korelasi antara butir dengan skor  $< 0,3$  maka butir instrumen tersebut dinyatakan tidak valid (Sugiyono, 2005: 116).



### 3.2.5.2 Uji Reliabilitas

Jika alat ukur telah dinyatakan valid, selanjutnya pengukuran reliabilitas terhadap alat ukur tersebut. Menurut Sugiyono (2005:110), menyatakan bahwa reliabilitas adalah: “ Instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama akan menghasilkan data yang sama”.

Pengujian terhadap tingkat reliabilitas/keandalan dimaksudkan untuk mengetahui apakah kuesioner dapat memberikan ukuran yang konstan atau tidak. Instrumen (kuesioner) yang reliabel mampu mengungkapkan data yang dapat dipercaya.

Untuk menguji reliabilitas kuesioner dalam penelitian ini, maka peneliti menggunakan teknik *Cronbach's Alpha* dengan rumusan sebagai berikut:

$$r_{11} = \left( \frac{k}{k-1} \right) \left( 1 - \frac{\sum \sigma b^2}{\sigma t^2} \right)$$

(Husein Umar, 2008:58)

Keterangan:

- r<sub>11</sub> : reliabilitas instrumen
- k : banyak butir pertanyaan
- $\sigma t^2$  : varian total
- $\sum \sigma b^2$  : jumlah varian butir

Jumlah varian butir ditetapkan dengan cara mencari nilai varian tiap butir, kemudian jumlahkan seperti yang dirumuskan berikut ini:

Rumus varian yang digunakan:

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

(Husein Umar, 2008:60)

di mana:

n : jumlah responden

X: nilai skor yang dipilih (total nilai nomor-nomor butir pertanyaan)

Nilai korelasi r11 dibandingkan dengan tabel r *Product Moment Pearson*. Jika nilainya lebih kecil, instrumen tidak reliabel (Umar Husein, 2008:61).

### 3.2.5.3 Rancangan Pengujian Hipotesis

Tahap ini didahului dengan menetapkan hipotesis penelitian, pemilihan uji hipotesis.

### 3.2.5.4 Penetapan Hipotesis Statistik

Penetapan hipotesis statistik diperlukan untuk menguji apakah hipotesis penelitian yang hanya diuji dengan data sampel itu dapat diberlakukan untuk populasi atau tidak. Dalam pembuktian ini akan muncul istilah signifikansi, taraf kesalahan dan kepercayaan dari pengujian. Dalam hipotesis statistik pula, yang diuji adalah hipotesis nol (nihil), karena peneliti tidak berharap ada perbedaan antara sampel dan populasi atau statistik dan parameter (Sugiyono, 2005:53-54).

Penelitian ini berkaitan dengan ada tidaknya hubungan yang kuat antara variabel independen dengan variabel dependen. Dalam penelitian ini hipotesis nol (Ho) dan hipotesis alternatif (Ha) dinyatakan sebagai berikut:

Ha:  $\rho \geq 0,60$ , Terdapat Hubungan yang Kuat Antara Audit Mutu Internal dengan Kualitas Pelayanan Perguruan Tinggi

Ho:  $\rho < 0,60$  Tidak Terdapat Hubungan yang Kuat Antara Audit Mutu Internal dengan Kualitas Pelayanan Perguruan Tinggi

### 3.2.5.5 Pemilihan Uji Hipotesis

Hipotesis asosiatif adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah asosiatif, yaitu menanyakan hubungan antara dua variabel atau lebih (Sugiyono, 2005:58).

Berdasarkan bunyi dari hipotesis statistiknya, maka penelitian ini menggunakan hipotesis direksional, rumusan hipotesis yang arahnya sudah jelas atau hipotesis langsung (Riduwan, 2008). Adapun uji yang digunakan adalah Uji Pihak Kanan (*One Tailed Test*) karena uji pihak kanan ini digunakan bila hipotesis nol ( $H_0$ ) berbunyi “Lebih Kecil atau sama dengan”. Sedangkan, hipotesis alternatifnya ( $H_a$ ) berbunyi “Lebih besar”. (Sugiyono, 2005).

Teknik statistik yang digunakan dalam pengujian hipotesis ini adalah statistik non parametris. yaitu pengolahan data yang tidak mensyaratkan data harus berdistribusi normal (Sugiyono, 2008:8). Penggunaan statistik non parametris ini ditujukan untuk menguji data yang di ukur dengan skala nominal/ordinal. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah Korelasi *Rank Spearman*.

### 3.2.5.6 Korelasi *Rank Spearman*

Berdasarkan desain penelitian yang telah disampaikan sebelumnya, teknik korelasi yang akan digunakan adalah *Rank Spearman*. Korelasi *Rank Spearman* memiliki rumus sebagai berikut :

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

(Sugiyono, 2006: 229)

Keterangan:

$\rho$  : koefisien korelasi *Rank Spearman*  
 $n$  : banyaknya sampel yang diteliti  
 $b$  : pembeda

Setelah dilakukan perhitungan koefisien korelasi *Rank Spearman* di atas maka kemudian nilai koefisien yang diperoleh dibandingkan dengan tabel 3.8 dapat diperoleh interpretasi dari hasil perbandingan tersebut.

Jika pada hasil perhitungan atau nilai  $\rho$  hitung memiliki nilai positif maka artinya variabel yang diteliti memiliki hubungan dan pengaruh positif dimana jika variabel X dinaikkan maka variabel Y pun ikut naik dengan kata lain  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak begitu pula jika terjadi sebaliknya.

Berikut tabel tingkat keeratan hubungan koefisien korelasi :

**Tabel 3.8**  
**Tingkat Keeratan Koefisien Korelasi**

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

Sumber: Riduwan, 2004

Dalam analisis korelasi terdapat suatu angka yang disebut dengan koefisien determinasi yang besarnya adalah kuadrat dari koefisien korelasi ( $r^2$ ). Koefisien ini disebut koefisien penentu karena varian yang terjadi pada variabel dependen dapat dijelaskan melalui varian yang terjadi pada variabel independen. Tetapi pada umumnya jarang sekali diperoleh  $r^2 = 1$  yang berarti variasi Y dapat seluruhnya dijelaskan oleh variasi X karena ada faktor-faktor lain yang mungkin dapat mempengaruhi terhadap variasi Y tersebut (Samsubar Saleh, 1990:164).

Selanjutnya untuk mengetahui besarnya faktor yang mempengaruhi seberapa besar hubungan antara variabel Audit Mutu Internal dengan Kualitas Pelayanan Perguruan Tinggi maka dihitung dengan koefisien determinasi (kd) dengan rumus sebagai berikut :

$$\mathbf{Kd = (r)^2 \times 100\%}$$