

BAB III

METODE PENELITIAN

1. Metode Penelitian

Metode penelitian adalah suatu cara yang merupakan rangkaian proses yang harus dilakukan sebagai upaya untuk mengumpulkan, mengorganisasikan, menganalisis data, serta menginterpretasikan data. Pernyataan ini sejalan dengan pendapat Winarno Surakhman (1989 : 131) yaitu :

Metode merupakan cara utama yang dipergunakan untuk mencapai satu tujuan, misalnya untuk menguji serangkaian hipotesa dengan mempergunakan teknik serta alat tertentu. Cara itu dipergunakan setelah penyelidik memperhitungkan kewajarannya ditinjau dari tujuan penyelidikan serta situasi penyelidikan.

Permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah perbedaan mutu layanan akademik di SMKN 6 yang bersertifikat ISO 9001:2000 dan SMKN 5 yang belum bersertifikat ISO 9001:2000.

Untuk memudahkan dalam penelitian dan mencapai tujuan yang diharapkan dalam penelitian ini, penulis menggunakan berbagai macam pendekatan yang sesuai dengan permasalahan yang diteliti, yakni menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif dan analisis komparatif.

1.1 Metode deskriptif

Metode deskriptif merupakan metode penelitian yang tertuju pada pemecahan masalah actual. Seperti dikemukakan oleh Sukmadinata (2006 : 72), bahwa :

Penelitian deskriptif adalah suatu bentuk penelitian yang ditujukan untuk mendeskripsikan fenomena-fenomena yang ada, baik fenomena alamiah maupun fenomena buatan manusia. Fenomena itu bisa berupa bentuk, aktivitas, karakteristik, perubahan, hubungan, kesamaan, dan perbedaan antara fenomena yang satu dengan fenomena lainnya.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif karena berusaha menggambarkan mengenai masalah yang terjadi sekarang ini dalam hal layanan akademik terhadap kepuasan siswa.

Nazir (2009:54-63) menjelaskan, beberapa jenis penelitian deskriptif, yaitu;

- a. Metode kasus, yaitu, suatu penyelidikan intensif tentang status subjek penelitian yang berkenaan dengan suatu faedah spesifik dari keseluruhan personalitas.
- b. Metode survei, penelitian yang diadakan untuk memperoleh fakta dari gejala yang ada dan mencari keterangan yang factual.
- c. Metode deskriptif berkesinambungan, penelitian secara deskriptif yang dikerjakan secara terus-menerus atas suatu objek penelitian.
- d. Metode komparatif, penelitian yang ingin menjawab pertanyaan dasar dari hasil sebab-akibat sebuah subyek setelah mengalami kondisi tertentu. Penelitian ini juga dapat bertujuan menetapkan besarnya hubungan antar variabel yang diteliti.
- e. Analisis kerja dan kualitas, penelitian yang ditujukan untuk menyelidiki secara terperinci aktivitas dan pekerjaan manusia.
- f. Studi waktu gerakan, penelitian yang berusaha untuk menyelidiki efisiensi produk dengan mengadakan studi yang mendetail tentang penggunaan waktu serta perilaku pekerja dalam proses produksi.

1.2 Pendekatan Kuantitatif

Pendekatan kuantitatif merupakan metode pemecahan masalah yang terencana dan cermat, dengan desain yang terstruktur dimana pengumpulan data dilakukan secara sistematis dan terkontrol, serta tertuju pada penyusunan teori yang disimpulkan secara induktif dalam kerangka pembuktian hipotesis secara empiris.

Suharsimi Arikunto (2002 : 11) mengemukakan ciri-ciri penelitian kuantitatif yakni sebagai berikut :

1. Penelitian kuantitatif menghendaki adanya perencanaan sesuatu yang akan diteliti, dengan terencana memberikan suatu perlakuan tertentu untuk mengetahui sebab akibatnya.
2. Penelitian kuantitatif merupakan eksperimental atau percobaan yang dilakukan secara terencana, sistematis, dan terkontrol dengan ketat, baik dalam desain fungsional maupun desain factorial.
3. Penelitian kuantitatif lebih tertuju pada penelitian tentang hasil dari pada proses.
4. Penelitian kuantitatif cenderung merupakan prosedur pengumpulan data melalui observasi untuk membuktikan hipotesis yang dideduksi dari dalil atau teori.

5. Penelitian kuantitatif terutama bertujuan menghasilkan penemuan-penemuan baik dalam bentuk teori baru atau perbaikan teori lama.

Adapun teknik pelaksanaan metode deskriptif pada penelitian ini menggunakan analisis komparatif yakni pendekatan yang bertujuan untuk mengetahui perbandingan dua atau lebih karakteristik dari dua atau lebih situasi, kegiatan, peristiwa yang sejenis atau hampir sama. (Nana Syaodih, 2005 : 79).

2. Desain Penelitian

Dalam desain penelitian yang terdapat pada tabel di bawah, terjadi pengelompokan subjek berdasarkan unit yang telah ada, dimana unit satu adalah sekolah SMK bersertifikat ISO (X_1) dan unit kedua adalah sekolah SMK yang belum bersertifikat ISO (X_2). Setelah itu kedua kelompok diberikan pengukuran kepuasan layanan akademik (O_1 dan O_2), kemudian hasilnya dibandingkan antara keduanya.

Adapun desain penelitiannya adalah :

Tabel 3. 1
Desain Penelitian

Kategori	Perlakuan variabel bebas	Perlakuan variabel terikat
1	X_1	O_1
2	X_2	O_2

X_1 : Status sertifikasi ISO

X_2 : Status sertifikasi Non ISO

O_1 : Observasi kepuasan layanan akademik bersertifikat ISO

O_2 : Observasi kepuasan layanan akademik belum bersertifikat ISO

Dibuat berdasarkan Fren.L.Kerlinger (2006:517)

3. Definisi Operasional

Definisi operasional adalah unsur penelitian yang memberitahukan tentang bagaimana cara mengukur suatu variable. Dengan kata lain definisi operasional merupakan semacam petunjuk pelaksanaan bagaimana cara mengukur suatu variable. (Kerlinger, 1973).

Berdasarkan pendapat tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa definisi operasional itu harus bisa diukur, spesifik dan bisa dipahami oleh orang lain. Sesuai dengan penjelasan di atas variabel dalam penelitian ini secara operasional didefinisikan sebagai berikut :

2.1 Layanan Akademik

Pelayanan adalah suatu proses dalam kegiatan yang melibatkan interaksi antara pelanggan dan penyedia jasa. Tujuan dari interaksi ini adalah untuk dapat memuaskan keinginan dan kebutuhan pelanggan sehingga pelanggan merasa puas. Menurut Kotler yang dikutip oleh Husen Umar (2003:152), Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri. Esensi dalam layanan adalah upaya memberikan layanan terbaik bagi pelanggan yang berorientasi pada kepentingan pelanggan/pengguna sehingga memungkinkan kita mampu memberikan kepuasan yang optimal.

Dari pengertian di atas, dapat ditarik benang merah bahwa seseorang dapat dikatakan puas dengan layanan yang diberikan (kinerja layanan) jika terdapat kesesuaian antara yang diterima dengan apa yang diharapkan, demikian juga sebaliknya. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat gambarnya dibawah ini:

- a. Kinerja < Harapan (*Performance < Expectation*)

Bila kinerja layanan menunjukkan keadaan dibawah harapan pelanggan, maka pelayanan kepada pelanggan dapat dianggap tidak memuaskan.

b. Kinerja = Harapan (*Performance = Expectation*)

Bila kinerja layanan menunjukkan sama atau sesuai dengan yang diharapkan pelanggan, maka pelayanan dianggap memuaskan, tetapi tingkat kepuasannya adalah minimal karena pada keadaan seperti ini dapat dianggap belum ada keistimewaan layanan. Jadi pelayanan dianggap biasa atau wajar-wajar aja.

c. Kinerja > Harapan (*Performance > Expectation*)

Bila kinerja layanan menunjukkan lebih dari yang diharapkan pelanggan, maka pelayanan dianggap istimewa atau sangat memuaskan karena pelayanan yang diberikan ada pada tahap yang optimal.

Layanan akademik adalah layanan bimbingan dan konseling yang memandirikan peserta didik dalam kegiatan belajar, meliputi kegiatan tatap muka (pembelajaran di kelas), pengerjaan tugas terstruktur dari guru dan belajar secara mandiri. Dijelaskan lagi oleh Mustadji (2008:21) bahwa Untuk mencapai hasil pembelajaran yang optimal diperlukan layanan akademik yang baik diantaranya materi pelajaran (buku, modul, majalah, rekaman video atau audio dan yang sejenisnya, sarana laboratorium, sarana perpustakaan dan guru.

Tujuan memberikan layanan akademik perlu direalisasikan dalam bentuk kegiatan atau layanan yang diberikan kepada siswa yang berfungsi preventif, kuratif, maupun pengembangan. Pelayanan akademik di sekolah dalam rangka memberikan kepuasan kepada konsumen sebagaimana yang dinyatakan dalam tanggapan yang dirasakan oleh konsumen selama dalam pendidikan di sekolah.

Syaiful Sagala (2009 : 9) mengemukakan bahwa komponen-komponen dalam layanan disekolah adalah yaitu a) kurikulum, b) pembelajaran, c) bimbingan penyuluhan, d) pengelolaan pendidikan, e) penilaian. World Bank (1997) yang dikutip oleh Syaiful Sagala (2009 : 76) dalam penyelenggaraan pendidikan yang perlu dicermati yaitu a) kurikulum yang bersifat inklusif, b) proses belajar mengajar yang efektif , c) Lingkungan sekolah yang mendukung, d) sumberdaya yang berasas pemerataan, e) standarisasi hal-hal tertentu, seperti monitoring, evaluasi, dan tes. Serta yang di ungkapkan oleh Edwar Sallis (2010 : 267) bahwa layanan yang diberikan bagi pelanggan adalah sebagai berikut :

- a. Akses/hubungan dengan pelanggan
- b. Petunjuk dan bimbingan
- c. kepemimpinan
- d. lingkungan dan sumberdaya fisik
- e. pembelajaran efektif
- f. kepentingan siswa
- g. personil sekolah/staf
- h. relasi eksternal
- i. keorganisasian
- j. standar-standar

Di dalam jenis-jenis layanan akademik pada layanan akademik terdiri dari, a) assesmen /penilaian, b) orientasi, c) penempatan dan penyaluran, d) konsultasi belajar, e) konseling, f) latihan keterampilan belajar, g) diagnostic kesulitan belajar dan pembelajaran remedial, h) pengembangan motivasi belajar, i) konsultasi rencana studi.

Bahwa jenis layanan akademik dalam kurikulum pembelajaran adalah :

- a. Layanan pembelajaran tatap muka.
- b. Layanan pembelajaran tugas terstruktur.
- c. Layanan pembelajaran tugas mandiri.

Kegiatan Layanan Akademik dalam Kurikulum Pembelajaran adalah :

- a. Proses pembelajaran klasikal, kelompok, dan individual di kelas;
- b. Proses pembelajaran klasikal, kelompok, dan individual di luar kelas;
- c. Belajar di perpustakaan;

Untuk mencapai hasil pembelajaran yang optimal diperlukan layanan akademik yang baik diantaranya materi pelajaran, buku, modul. Majalah, rekaman video atau audio dan yang sejenisnya, sarana laboratorium, sarana perpustakaan dan guru.

Dari beberapa pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan akademik yang dirasakan oleh siswa adalah sebagai berikut :

1. Layanan Orientasi Belajar
2. Layanan Kegiatan Pembelajaran
3. Layanan Penilaian
4. Layanan Bimbingan
5. Layanan Perpustakaan

Dalam kasus pemasaran jasa, dimensi kualitas yang paling sering dijadikan acuan adalah Zeithaml, Parasuraman dan Berry yang dikutip Tjiptono dkk, (2008 : 68) :

1. Reliabilitas (*reliability*), yaitu konsistensi kerja pemberi jasa dan kemampuan pemberi jasa dalam memenuhi janji para penerima jasa dengan segera, akurat, dan memuaskan.

Contohnya, keterampilan staf dalam menangani administrasi, kemampuan guru dalam melayani orang tua murid dengan cepat dan tepat.

2. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu tanggapan pemberi jasa terhadap kebutuhan dan harapan penerima jasa secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen.

Contohnya, kecepatan guru /karyawan dalam menanggapi keluhan – keluhan yang muncul, kecepatan dalam memberikan informasi yang dibutuhkan oleh orang tua murid, kesigapan karyawan (satpam) dalam mengatur parkir, kesigapan uks menangani siswa yang sakit.

3. Jaminan (*assurance*), yaitu kemampuan atas pengetahuan terhadap produk secara tepat dan keramahan tamahan serta sopan santun yang harus dimiliki karyawan disamping kemampuan mereka dalam menanamkan kepercayaan pada pelanggan.

Dimensi *assurance* ini merupakan gabungan dari dimensi:

- *Competence* (Kompetensi), artinya keterampilan dan pengetahuan yang dimiliki oleh karyawan untuk melakukan pelayanan.
- *Courtesy* (Kesopanan), meliputi keramahan, perhatian dan sikap para karyawan.
- *Credibility* (Kredibilitas atau kepercayaan), meliputi hal-hal yang berhubungan dengan kepercayaan kepada organisasi seperti reputasi, prestasi, dsb.
- *Security* (Keamanan), artinya tidak adanya bahaya, resiko atau keraguan untuk menggunakan jasa yang ditawarkan.

Contohnya, keamanan dalam lingkungan sekolah, kemampuan guru dalam menyampaikan pelajaran, ketepatan guru dalam mengajar dikelas, keramahan karyawan dalam memberikan pelayanan.

4. Empati (*emphaty*), meliputi kemudahan dalam menjalin hubungan, komunikasi yang efektif, perhatian personal, dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan.

Dimensi empati merupakan gabungan dari dimensi:

- *Access* (Akses), meliputi kemudahan untuk memanfaatkan jasa yang ditawarkan.
- *Communication* (Komunikasi), yaitu kemampuan melakukan komunikasi untuk menyampaikan informasi kepada pelanggan atau memperoleh masukan dari pelanggan.
- *Understanding the customer* (memahami pelanggan), meliputi usaha untuk mengetahui dan memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan.

Contohnya, memberikan pelayanan dengan ramah dan sopan, memberikan konseling kepada siswa, adanya perhatian guru terhadap siswa.

5. Bukti fisik (*tangibles*), yaitu kemampuan suatu sekolah dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal, yang meliputi fasilitas fisik dan penampilan pegawainya.

Contohnya, kenyamanan ruang belajar, fasilitas ruang belajar, kebersihan toilet, penampilan guru dan karyawan, areal parkir.

2.2 Kepuasan Siswa

Kepuasan adalah hasil penilaian dari konsumen bahwa produk atau pelayanan telah memberikan tingkat kenikmatan dimana tingkat pemenuhan ini bisa lebih atau kurang. (Irawan, 2002 : 3)

Kepuasan siswa merupakan suatu sikap positif siswa terhadap pelayanan proses belajar mengajar yang dilaksanakan oleh guru karena adanya kesesuaian antara apa yang diharapkan dan dibutuhkan dengan kenyataan yang diterimanya. sikap individu siswa yang memperlihatkan rasa senang atas pelayanan proses belajar mengajar karena adanya kesesuaian antara apa yang diharapkan dari pelayanan tersebut dibandingkan dengan kenyataan yang diterimanya. Dengan demikian dapat disebutkan bahwa kepuasan merupakan fungsi dari layanan yang diterima dengan harapan, dan kepuasan berbanding lurus dengan harapan dan layanan.

Uraian di atas, dapat menjelaskan bahwa kepuasan siswa adalah suatu sikap yang diperlihatkan oleh siswa, baik sikap positif maupun sikap negative atas adanya kesesuaian antara harapan mereka terhadap pelayanan proses belajar mengajar yang diterimanya. Jika pelayanan proses belajar mengajar yang yang diterima cocok dengan apa yang diharapkan oleh siswa, maka siswa akan merasa puas, dan jika pelayanan yang diterima tidak sesuai maka siswa akan merasa tidak puas.

Lebih jauh dikemukakan oleh Parasuraman dalam Nasution (2001:70) bahwa “*service quality and customer satisfaction interchangeably*”. Hubungan antara kelima faktor (*tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*) saling berkorelasi terhadap kualitas layanan. Bilamana kualitas layanan (*service quality*) baik, maka akan menimbulkan kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*).

Dari pendapat di atas Definisi Operasional dari kepuasan siswa terhadap layanan akademik di sekolah bersertifikat ISO dan Sekolah belum bersertifikat ISO di SMK kota Bandung yaitu dilihat dalam bentuk tanggapan pada siswa terhadap pernyataan-pernyataan yang peneliti ajukan. Penelitian ini menggunakan daftar

pertanyaan yang berupa kuesioner. Angket (Kuesioner) merupakan pertanyaan-pertanyaan tentang topik tertentu yang diberikan kepada subjek baik secara individual/kelompok untuk mendapatkan informasi tertentu, seperti frekuensi, keyakinan, minat, dan perilaku.

4. Populasi

Penelitian ini akan dilaksanakan di daerah Kota Bandung. Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah Sekolah Menengah Kejuruan Negeri (SMKN) yang bersertifikat ISO dan Sekolah Belum Bersertifikat ISO di lingkungan Dinas Pendidikan Kota Bandung yang tersebar di setiap program keahlian.

Dalam memperoleh sumber data dan informasi yang diperlukan untuk menganalisis masalah penelitian maka dibutuhkan sumber data yang tepat sehingga data yang diperoleh dari sumber data akurat. Data dan informasi dari sumber data yang kebenarannya dapat dipercaya sangat diperlukan dalam suatu penelitian dengan cara memperolehnya dari sumber data atau informasi yaitu obyek penelitian yang disebut populasi.

Menurut Winarno Surakhmad (1995) Populasi adalah sekelompok subyek penelitian yang dijadikan sumber data dalam penelitian. Populasi penelitian ini dapat berupa sekelompok manusia, nilai-nilai tentang gejala-gejala, pendapat, peristiwa, benda dan lain sebagainya. Yang menjadi populasi dalam penelitian ini terdiri dari siswa SMK Negeri yang bersertifikat ISO dan Sekolah yang belum menerapkan Sistem ISO yaitu sebanyak 2(dua) sekolah, satu sekolah yang bersertifikat ISO dan satu Sekolah belum ISO.

Pada penelitian komparasi, sebagaimana dikemukakan oleh Sugiyono (2006 : 115) bahwa : “Desain penelitian masih menggunakan variabel mandiri, tetapi variable tersebut berada pada populasi dan sampel yang berbeda, atau pada populasi dan sampel yang sama tetapi pada waktu yang berbeda”.

Tabel 3.2
Populasi Penelitian

No	Nama Sekolah	Jumlah Peserta Kelas XI
1	SMKN 6 (Bersertifikat ISO 9001:2000)	751 orang
2	SMKN 5 (Belum Bersertifikat ISO)	348 orang
Total Populasi		1099orang

5. Sampel

Sampel merupakan bagian dari populasi yang diambil sebagai data yang dianggap mewakili seluruh populasi. Sugiyono (2006 : 57) mengemukakan bahwa “sampel adalah bagian dari jumlah karakteristik-karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut”.

Sampel diambil apabila jumlah populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu. Apa yang dipelajari dari sampel itu, kesimpulannya akan diberlakukan untuk populasi.

Sampelnya adalah siswa kelas XI dari berbagai program keahlian yang ada. Dipilihnya kelas XI dengan pertimbangan mereka telah merasakan pelayanan sekolah lebih dari satu tahun dan diharapkan hasil kajian ini dapat dirasakan oleh mereka implementasinya di kelas XII. Menentukan jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian terdapat berbagai teknik yang digunakan. Sampel dalam penelitian ini

diambil berdasarkan rumus Taro Yamane yang di kutip oleh Rakhmat (akdon, 2005 : 107)

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

Dimana : n = Jumlah sampel seluruhnya

N = Jumlah populasi

d^2 = Presisi yang ditetapkan

Tingkat presisi yang ditetapkan dalam pengambilan sampel ini yakni sebesar 10%. Hal ini sejalan dengan apa yang dikemukakan Harry King (Sugiyono, 2006 : 62) bahwa :

Menghitung sampel tidak hanya didasarkan atas kesalahan 5% saja, tetapi bervariasi sampai 15%, apabila populasi 200 kepercayaan sampel mewakili populasi 95%. Apabila populasi 800 kepercayaan sampel 90% atau kesalahan 10%.

Jumlah populasi di SMKN 6 adalah 751 siswa dan di SMKN 5 adalah 348 siswa.

Jumlah sampel untuk masing-masing sekolah adalah :

$$\text{Jumlah sampel seluruhnya, } n = \frac{N}{N \cdot d^2 + 1} = \frac{1099}{(1019 \cdot 0,01) + 1} = 91,65 = 92$$

$$\text{a. SMKN 6 adalah } n_i = \frac{751 \times 92}{1099} = 62,86 = (70 \text{ orang})$$

$$\text{b. SMKN 5 adalah } n_i = \frac{348 \times 92}{1099} = 29,13 = (50 \text{ orang})$$

Jadi jumlah sampelnya 91 orang. Menurut Sugiyono (2009 :65) bahwa pada perhitungan yang terdapat koma dibulatkan keatas sehingga jumlah sampel yang tadinya SMKN 6 yaitu 62,86 menjadi 63 dan SMKN 5 yaitu 29,13 menjadi 30 orang. Pada penelitian ini sampel di SMKN 5 diambil sebanyak 50 orang dan SMKN 6 sebanyak 70 orang.

6. Operasional Variabel

Variabel adalah gejala bervariasi, yang menjadi objek penelitian (Arikunto, 2002: 126). Sedangkan Sugiyono (2007:38) menyatakan bahwa :

Variabel adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan.

Variabel dalam setiap penelitian selalu didefinisikan atau dibatasi pengertiannya secara operasional. Variabel-variabel yang dioperasionalkan adalah semua variabel yang terkandung dalam hipotesis penelitian yang dirumuskan dengan cara menjelaskan pengertian-pengertian kongkrit dari setiap variabel, sehingga dimensi dan indikator-indikatornya serta kemungkinan derajat nilai atau ukurannya dapat ditetapkan.

Variabel dalam penelitian ini dibedakan menjadi dua kategori, yaitu variabel bebas (*independent*) dan variabel terikat (*dependent*). Pengertian kedua variabel tersebut menurut Sugiyono (2007:39) adalah:

- 1). Variabel *Independent*: variabel ini sering disebut sebagai variabel *stimulus*, *prediktor*, *antecedent*. Dalam bahasa Indonesia sering disebut variabel bebas. Variabel bebas adalah merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel *dependent* (terikat).
- 2). Variabel *Dependent*: sering disebut sebagai variabel *out put*, kriteria, konsekuen. Dalam bahasa Indonesia sering disebut sebagai variabel terikat. Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas.

Untuk kepentingan penelitian dan agar mempermudah dalam penyusunan instrumen, berikut ini akan diuraikan operasional tiap variabel yang meliputi : variabel Layanan Akademik (X), variabel Kepuasan Siswa (Y).

Untuk lebih rincinya, operasional variabel penelitian ini diuraikan seperti pada Tabel 3.4 sampai dengan 3.6 sebagai berikut :

Tabel 3.3
Operasional Variabel Layanan Akademik

VARIABEL	DEFINISI OPERASIONAL	SUB VARIABEL	INDIKATOR
Layanan Akademik	Suatu proses dalam kegiatan yang melibatkan interaksi antara pelanggan dan penyedia jasa. Tujuan dari interaksi ini adalah untuk dapat memuaskan keinginan dan kebutuhan pelanggan sehingga pelanggan merasa puas	1. Orientasi Belajar	1. Kegiatan yang berhubungan dengan orientasi terhadap pelaksanaan belajar 2. Kesesuaian bahan ajar dengan kebutuhan peningkatan kompetensi siswa
		2. Kegiatan Pembelajaran	1. Ketepatan metode pembelajaran 2. Guru menguasai materi dengan baik 3. Membantu siswa agar memiliki sikap kebiasaan belajar yang efektif dan efisien
		3. Bimbingan	1. Desain bimbingan sudah sesuai dengan kebutuhan siswa 2. Membantu peserta didik menerima dan memahami berbagai informasi diri, sosial, belajar,

			karir, dan pendidikan lanjutan. 3. Membantu peserta didik dalam mengentaskan masalah pribadinya.
		4. Penilaian	1. Lingkungan belajar yang mendukung 2. Kemudahan dalam pemanfaatan fasilitas sekolah 3. Sarana penunjang 4. utama suatu proses atau usaha pendidikan agar tujuan pendidikan tercapai.
		5. Perpustakaan	1. Dapat memperkaya pengetahuan belajar siswa 2. Perpustakaan sebagai sumber informasi bagi tiap siswa yang membutuhkan

7. Teknik Pengumpulan Data

Jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah: Data primer, yaitu data yang berkaitan dengan variabel penelitian yang meliputi layanan akademik.

Teknik Pengumpulan data merupakan komponen yang paling penting dalam sebuah penelitian. Hal ini dikarenakan dari data yang diperoleh, maka peneliti dapat mengetahui permasalahan dalam penelitian, juga dapat mengungkapkan fakta yang sebenarnya. Teknik yang dipakai untuk pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan teknik dengan menggunakan daftar pertanyaan yang berupa kuesioner. Data primer dipergunakan dari responden dengan menggunakan kuesioner. Sebelum penelitian dilaksanakan terlebih dahulu dilakukan *questionare test*, yaitu untuk menguji validitas dan reliabilitas instrumen.

a. Instrumen Pengumpulan Data

Instrumen pengumpulan data adalah alat bantu yang dipilih dan digunakan oleh peneliti dalam kegiatannya mengumpulkan data agar kegiatan penelitian menjadi sistematis dan mudah. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah angket. Angket adalah seperangkat daftar pertanyaan maupun pernyataan tertulis kepada responden yang menjadi sampel penelitian. Hal ini sebagaimana dikemukakan oleh Akdon (2005 : 131) bahwa ;

Angket adalah daftar pertanyaan yang diberikan kepada orang lain yang bersedia menjadi responden sesuai dengan permintaan peneliti. Tujuan penyebaran angket adalah mencari informasi yang lengkap mengenai suatu masalah.

Adapun jenis angket yang dipilih yakni angket tertutup (angket berstruktur), Sanafiah Faisal (1982 : 178) mengemukakan bahwa :

Angket tertutup merupakan angket yang menghendaki jawaban pendek, atau jawaban diberikan dengan membubuhkan tanda tertentu, disebut angket jenis tertutup angket terbatas. Angket yang demikian biasanya meminta jawaban dengan pola “ya” atau “tidak”, jawaban singkat, dan jawaban dengan membubuhkan check list (v) pada item-item yang termuat pada alternatif jawaban.

Pengumpulan data menggunakan angket memiliki beberapa keuntungan (Arikunto, 2002 :129) yaitu ;

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

Angket atau kuesioner ini dijadikan sebagai alat pengumpul data untuk memperoleh informasi mengenai kepuasan layanan akademik di sekolah SMK, angket disebarikan kepada siswa menjadi sampel penelitian.

b. Penyusunan Alat Pengumpul Data

Dalam penyusunan alat pengumpul data atau angket, ada beberapa langkah yang penulis tempuh, diantaranya :

- a. Menentukan indikator yang dianggap penting untuk ditanyakan kepada responden dari variabel yang akan diteliti.
- b. Dari indikator yang ditentukan, kemudian dikembangkan dalam kisi-kisi instrumen, untuk selanjutnya dibuat pertanyaan-pertanyaan.
- c. Daftar pertanyaan-pertanyaan yang disusun dengan menggunakan skala liker dengan alternatif jawaban dalam bentuk daftar check list (V), masing-masing item memiliki lima kemungkinan jawaban di beri bobot penilaian sebagai berikut :

Tabel 3.4
Bobot Skor Untuk Setiap Alternatif Jawaban

Alternatif Jawaban	Skor
Sangat puas (SP)	5
Puas (P)	4
Kurang puas (KP)	3
Tidak puas (TP)	2
Sangat tidak puas (STP)	1

8. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah suatu alat bantu yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati. Secara spesifik semua fenomena ini disebut variabel penelitian (Sugiyono, 2004:97).

Alat ukur yang digunakan untuk mengukur fenomena alam dalam penelitian ini adalah kuesioner atau daftar pertanyaan secara tertulis tersebut ditujukan untuk mengukur variabel yang akan teliti, yakni: Keandalan (*Reliability*) Daya tanggap (*Responsiveness*) (ketanggapan) Jaminan (*Assurance*) Empati (*Emphaty*) dan Bukti Fisik (*Tangible*) Variabel-variabel tersebut dioprasionalkan ke dalam indikator-indikator dan kemudian dijabarkan lagi ke dalam butir-butir pertanyaan. Sedangkan untuk variabel terikat peningkatan kepuasan (Y) instrumen yang telah digunakan adalah berupa tes uji kompetensi dan observasi proses belajar mengajar di kelas yang telah digunakan. Skala likert mempunyai interval 1– 5. Untuk jawaban yang mendukung pertanyaan atau pernyataan diberi skor tertinggi dan untuk

jawaban yang tidak mendukung pertanyaan atau pernyataan diberi skor terendah. Adapun pemberian skor tersebut adalah sebagai berikut :

Prosedur penyusunan instrumen secara operasional dalam penelitian ini dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Menyusun kisi-kisi tentang variabel mutu layanan (X), sedangkan instrumen-instrumen lain yang digunakan untuk mengukur variabel kepuasan layanan akademik ISO (Y_1) dan kepuasan layanan akademik belum ISO (Y_2).
2. Merumuskan item-item pertanyaan dan alternatif jawaban. Angket yang digunakan merupakan angket tertutup dengan 5 (lima) alternatif jawaban.
3. Menetapkan skala penilaian angket, tiap alternatif jawaban diberi skor 5 sampai dengan 1. Skor 5 untuk jawaban sangat puas, skor 3 untuk jawaban cukup, skor 2 untuk jawaban tidak puas, dan skor 1 untuk jawaban sangat tidak puas.
4. Melakukan uji coba angket/instrumen, yang bertujuan untuk mengukur validitas dan reliabilitas instrument, yaitu mengetahui kekurangan-kekurangan pada item angket, berkaitan dengan redaksi maupun maksud yang terkandung dalam pernyataan item angket tersebut.

Kisi-kisi instrumen penelitian yang digunakan sebelum dan sesudah uji coba adalah sama. Setelah dilakukan uji coba, maka untuk item yang tidak valid dilakukan validasi konstruksi dengan ahli (dalam hal ini adalah pembimbing). Adapun kisi-kisi instrumen untuk mengukur mutu layanan program diuraikan dalam lampiran.

9. Teknik Analisis Data

Setelah mendapatkan data skor, maka dilanjutkan dengan pengolahan data hasil penelitian dengan melihat perbedaan dua rata-rata. Pengujian ini menggunakan uji-t yang kemudian dilanjutkan dengan membuat penafsiran dan kesimpulan dari hasil uji hipotesis.

Langkah-langkah dalam mengolah dan menganalisis data pada penelitian ini adalah di fokuskan pada jawaban responden sebagai berikut :

- a. Menyeleksi data dengan memeriksa jawaban responden berdasarkan kriteria yang telah ditetapkan.
- b. Memberi bobot nilai untuk setiap alternative jawaban yang dipilih dengan menggunakan skala penilaian yang telah ditentukan kemudian menghitung jumlah skor.
- c. Menghitung total skor dari alternative jawaban responden untuk variabel layanan akademik.
- d. Menghitung nilai rata-rata umum skor responden dari masing-masing variabel pada sekolah bersertifikat ISO dan sekolah belum bersertifikat ISO
- e. Mencocokkan hasil perhitungan setiap variabel dengan kriteria masing-masing sekolah bersertifikat ISO dan sekolah belum bersertifikat ISO yang telah ditentukan oleh peneliti berdasarkan rentang skala sikap dalam alat ukur. Adapun kriteria variabel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

Tabel 3.5
Kriteria Penafsiran

Rata-rata Skor	Penafsiran
4,2 – 5,0	Sangat tinggi
3,4 – 4,1	Tinggi
2,6 – 3,3	Cukup
1,8 – 2,5	Rendah
1,0 - 1,7	Sangat rendah

- b. Mencari skor rata-rata tiap sekolah
- c. Menguji asumsi penelitian dengan uji normalitas dan uji t.

10. Validitas Test dan Uji Reliabilitas Butir Soal.

10.1 Uji Validitas test.

Untuk mengetahui validitas terhadap instrument penelitian dicari dengan cara mengkorelasikan skor masing-masing butir soal dengan skor total. Rumus yang digunakan adalah korelasi *product moment pearson* :

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

(Arikunto,2003:72)

Keterangan :

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

N = jumlah responden

X = skor setiap item instrument

Y = skor total

Kriteria validitas soal berdasarkan besarnya koefisien korelasi sebagai berikut :

- a. Antara 0,80 sampai dengan 1,00 : sangat tinggi
- b. Antara 0,60 sampai dengan 0,80 : tinggi
- c. Antara 0,40 sampai dengan 0,60 : cukup
- d. Antara 0,20 sampai dengan 0,40 : rendah
- e. Antara 0,00 sampai dengan 0,20 : sangat rendah.

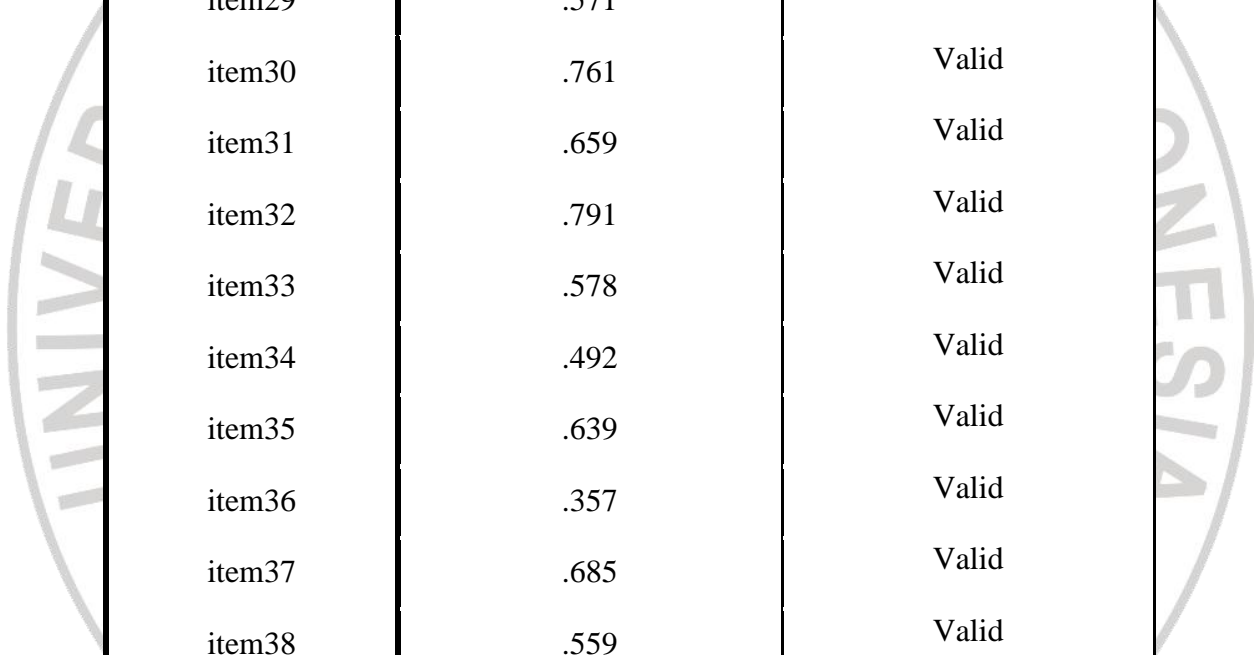
(Arikunto, 2005: 75).

Pengujian tingkat validitas tiap item dipergunakan analisis item, artinya mengkorelasikan skor tiap item dengan skor total yang merupakan jumlah tiap skor item. Menurut Sugiyono (1999, h. 46), item yang mempunyai korelasi positif dengan skor total serta korelasi yang tinggi, menunjukkan bahwa item tersebut mempunyai validitas yang tinggi pula. Persyaratan minimum agar dapat dianggap valid apabila $r = 0,3$. Sehingga apabila korelasi antar item dengan skor total kurang dari 0,3 maka item dalam instrument tersebut dinyatakan tidak valid.

Adapun hasil uji coba mengenai tingkat validitas butir pertanyaan disajikan dalam tabel berikut :

Tabel 3.6
Hasil Validitas Instrument

No Instrument	Corrected Item-Total Correlation	Keterangan
item1	.367	Valid
item2	.386	Valid
item3	.554	Valid
item4	.470	Valid
item5	.574	Valid
item6	.401	Valid
item7	.328	Valid
item8	.355	Valid
item9	.644	Valid
item10	.590	Valid
item11	.585	Valid
item12	.304	Valid
item13	.689	Valid
item14	.542	Valid
item15	.421	Valid
item16	.680	Valid
item17	.468	Valid
item18	.579	Valid
item19	.513	Valid
item20	.557	Valid
item21	.504	Valid



item22	.519	Valid
item23	.531	Valid
item24	.611	Valid
item25	.523	Valid
item26	.605	Valid
item27	.613	Valid
item28	.507	Valid
item29	.571	Valid
item30	.761	Valid
item31	.659	Valid
item32	.791	Valid
item33	.578	Valid
item34	.492	Valid
item35	.639	Valid
item36	.357	Valid
item37	.685	Valid
item38	.559	Valid
item39	.668	Valid
item40	.440	Valid
item41	.362	Valid
item42	.343	Valid
item43	.395	Valid
item44	.383	Valid
item45	.308	Valid

item46	.535	Valid
item47	.573	Valid
item48	.419	Valid
item49	.543	Valid
item50	.344	Valid
item51	.600	Valid
item52	.574	Valid
item53	.501	Valid
item54	.437	Valid

Sumber : lampiran uji validitas reliabilitas

Berdasarkan tabel sebelumnya diperoleh informasi bahwa semua item pernyataan merupakan item terpilih karena memenuhi kriteria (r) 0,3, sehingga semua item instrument dapat digunakan untuk penelitian. Hasil pengujian secara lengkap dapat dilihat pada lampiran.

10.2 Uji Reliabilitas Butir Soal.

Reliabilitas dilakukan untuk mengetahui ketepatan alat evaluasi dalam mengukur ketepatan alat ukur (instrumen) yang diujikan lebih dari satu kali. Rumus yang digunakan adalah sebagai berikut :

$$r_{11} = \frac{2r_{\frac{1}{2}\frac{1}{2}}}{\left(1 + r_{\frac{1}{2}\frac{1}{2}}\right)}$$

(Arikunto, 2003:93)

dimana: r_{11} : koefisien reliabilitas yang telah disesuaikan

$r_{\frac{1}{2}\frac{1}{2}}$: Koefisien antara skor-skor setiap belahan item pernyataan

Harga dari $r_{\frac{1}{2}\frac{1}{2}}$ dapat ditentukan dengan menggunakan rumus korelasi product moment Pearson. Interpretasi derajat reliabilitas suatu tes menurut Guilford (Suherman dan Sukjaya, 1990: 177) adalah sebagai berikut:

Tabel 3.7
Kategori Reliabilitas Butir soal

Batasan	Kategori
$0,80 < r_{11} \leq 1,00$	sangat tinggi
$0,60 < r_{11} \leq 0,80$	tinggi
$0,40 < r_{11} \leq 0,60$	Cukup
$0,20 < r_{11} \leq 0,40$	rendah
$\leq 0,20$	Sangat rendah

Penelitian dilakukan dengan menggunakan 54 item pernyataan. Dari pengujian reliabilitas teknik *cronbach alpha* nampak bahwa instrumen pengukuran adalah reliabel dengan tingkat reliabilitas yang tinggi yaitu sebesar 0,954 (koefisien rata-rata diatas 0,7) dengan koefisien internal Cronbach Alpha sesuai dengan yang direkomendasikan oleh Guilford (Suherman dan Sukjaya, 1990: 177) yang menyatakan bahwa koefisien $0,60 < r_{11} \leq 0,80$, tergolong tinggi/ baik).

11. Normalitas Data

Uji Normalitas dilakukan untuk mengetahui dan menentukan apakah pengolahan data menggunakan teknik analisis parametrik atau non parametrik, hali ini berlandaskan pada asumsi bahwa data yang berdistribusi normal maka analisis yang digunakan

parametrik, sedangkan data yang berdistribusi tidak normal analisis yang digunakan non parametrik.

Adapun langkah-langkah yang ditempuh dalam uji normalitas data adalah sebagai berikut :

- a. Mengubah skor mentah menjadi skor baku
- b. Membuat distribusi frekwensi
- c. Menentukan batas kelas yaitu angka skor pertama kanan ditambah 0,5 dan terakhir skor kiri dikurangi 0,5
- d. Mencari nilai Z skor dengan rumus sebagai berikut :

$$Z = \frac{Bk - \bar{X}}{sd}$$

Dimana : Z = Nilai Z skor

Bk = Batas kelas

\bar{X} = rata-rata

Sd = Simpangan Baku

Penelitian ini menggunakan perhitungan statistik inferensial dan statistik paramteris. Digunakan penghitungan statistic inferensial sebab peneliti ingin membuat kesimpulan-kesimpulan yang berlaku bagi populasi dari sampel yang diambil. Statistik parametris digunakan karena berdasarkan hasil uji normalitas data baik dengan metode *klmogorov smirnov* dan pendekatan grafik normal data skor kepuasan layanan akademik berdistribusi normal. Pedoman pengambilan keputusan suatu data dikatakan normal apabila nilai probablity (signifikansi) *klmogorov smirnov* lebih besar dari 0,05. Sedangkan menggunakan pendekatan grafik grafik histogram untuk semua data

dikategorikan normal apabila membentuk pola distribusi tidak menceng dan membentuk lonceng. Demikian pula menggunakan pendekatan grafik normal plot, data dikatakan normal jika terlihat titik-titik menyebar disekitar garis diagonal dan penyebarannya tidak jauh dari garis diagonal.



