

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Metode Penelitian**

Pada bagian ini, penulis memaparkan mengenai metode yang digunakan dalam penelitian ini. Metode penelitian menurut Sugiyono (2016:2) merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik analisis statistik deskriptif dan verivikatif.

Menurut Sugiyono (2017: 29) statistik deskriptif adalah statistik yang berfungsi untuk mendeskripsikan atau memberi gambaran terhadap obyek yang diteliti melalui data sampel atau populasi sebagaimana adanya, tanpa melakukan analisis dan membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum. Statistik deskriptif dipergunakan untuk mengetahui kualitas pelayanan di SMKS Tri Asyifa, tingkat kepentingan peserta didik, optimum layanan dengan menggunakan *importance performance analysis*, dan tingkat kepuasan peserta didik. Kemudian verivikatif dilakukan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta didik baik secara simultan maupun parsial yang meliputi pengaruh bukti fisik terhadap kepuasan peserta didik; pengaruh keandalan terhadap kepuasan peserta didik; pengaruh daya tangap terhadap kepuasan peserta didik; pengaruh jaminan terhadap kepuasan peserta didik; serta pengaruh empati terhadap kepuasan peserta didik yang didasarkan pada data kuantitatif dimana data dikumpulkan melalui kuesioner yang dibagikan kepada peserta didik yang datanya dinyatakan dalam angka dan dianalisis dengan analisis statistik.

## 3.2 Definisi Variabel dan Operasionalisasi Variabel Penelitian

Variabel merupakan unsur penting dalam penelitian karena dengan variabel penelitian inilah, penelitian bisa dikembangkan dan dapat diolah sehingga diketahui pemecahan masalahnya. Pelaksanaan pengolahan data tersebut dibutuhkan unsur lain yang berhubungan dengan variabel seperti konsep variabel, indikator, ukuran, dan skala. Berdasarkan hal tersebut, pada bagian ini peneliti memaparkan mengenai definisi variabel dan operasionalisasi variabel penelitian yang dilakukan oleh peneliti.

### 3.2.1 Definisi Variabel Penelitian

Salah satu unsur penting dalam penelitian adalah variabel penelitian. Variabel penelitian menurut Sugiyono (2017:2) adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga memperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan dua jenis variabel yaitu variabel bebas (*independen*) dan variabel terikat (*dependen*). Berikut penjelasan kedua jenis variabel yang digunakan oleh peneliti

#### 1. Kualitas pelayanan sebagai variabel *independen* (X)

Kualitas Pelayanan menurut Parasuraman, Zeithmal dan Berry (2009:26) dapat didefinisikan sebagai “*the customer’s judgement about service’s overall excellence or superiority*”. Dimensi kualitas pelayanan sebagai variable *independen* (variable X) ini terdiri atas:

- 1) Bukti Fisik (X<sub>1</sub>)
- 2) Keandalan (X<sub>2</sub>)
- 3) Daya tanggap (X<sub>3</sub>)

- 4) Jaminan ( $X_4$ )
  - 5) Empati ( $X_5$ )
2. Kepuasan peserta didik sebagai variabel *dependen* ( $Y$ )

Kepuasan menurut Kotler dan Keller (2016:153) didefinisikan sebagai *a person's feelings of pleasure or disappointment that result from comparing a product or services's perceived performance (or outcome) to expectation.*

Dimensi dari kepuasan ini adalah harapan dan ekspektasi.

### 3.2.2 Operasionalisasi Variabel Penelitian

Operasionalisasi variabel penelitian dimaksudkan untuk mengetahui pengukuran variabel-variabel penelitian yang meliputi penjelasan nama variabel, sub variabel, indikator variabel, ukuran variabel dan skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian Pokok masalah yang diteliti pada penelitian ini adalah bersumber pada dua hal yaitu kualitas pelayanan sebagai variabel *independen* (variable  $X$ ) dengan dimensi yaitu bukti fisik ( $X_1$ ), keandalan ( $X_2$ ), daya tanggap ( $X_3$ ), jaminan ( $X_4$ ) dan empati ( $X_5$ ). Sedangkan variabel *dependen* (variabel  $Y$ ) dari penelitian ini adalah Kepuasan Peserta didik di SMKS Tri Ayifa, dengan dimensinya yaitu persepsi dan ekspektasi. Berikut adalah operasionalisasi variabel.

**Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel Penelitian**

Variabel dan Konsep Variabel	Dimensi	Indikator	Ukuran	Skala	No. Item
Kualitas Pelayanan ( $X$ )	Bukti Fisik ( <i>Tangibles</i> )	Penampilan guru	Tingkat kerapihan guru dalam berpakaian	Ordinal	1

Variabel dan Konsep Variabel	Dimensi	Indikator	Ukuran	Skala	No. Item
<p>“The customer’s judgement about service’s overall excellence or superiority”.</p> <p>Parasuraman, Valarie A. Zeithmal, dan Leonard L. Berry (2009:26)</p>		Keadaan ruang kelas	Tingkat kenyamanan ruang kelas	Ordinal	2
		Keadaan ruang Praktikum kejuruan	Tingkat ketersediaan ruang Praktikum Kejuruan	Ordinal	3
		Keadaan ruang Laboratorium Bahasa	Tingkat ketersediaan Laboratorium Bahasa	Ordinal	4
		Keadaan ruang OSIS	Tingkat ketersediaan ruang OSIS	Ordinal	5
		Keadaan ruang UKS	Tingkat ketersediaan ruang UKS	Ordinal	6
		Keadaan Toilet	Tingkat ketersediaan toilet di sekolah	Ordinal	7
		Keandalan ( <i>Reliability</i> )	Ketepatan guru	Tingkat ketepatan waktu guru dalam mengajar di kelas	Ordinal
	Kehadiran guru		Tingkat kehadiran guru di kelas	Ordinal	9
	Kesesuaian jadwal pelajaran		Tingkat kesesuaian antara mata pelajaran dengan jadwal pelajaran	Ordinal	10

Variabel dan Konsep Variabel	Dimensi	Indikator	Ukuran	Skala	No. Item
		Kesesuaian kalender pendidikan	Tingkat Kesesuaian jenis kegiatan yang tercantum dalam kalender pendidikan dengan pelaksanaannya	Ordinal	11
	Daya tanggap ( <i>Responsiveness</i> )	Kesediaan guru dalam membantu peserta didik	Tingkat kesediaan guru dalam membantu kesulitan pelajaran peserta didik	Ordinal	12
			Kesediaan guru meluangkan waktu dalam mengatasi kesulitan pelajaran peserta didik	Ordinal	13
		Penyampaian informasi akademik	Tingkat kecepatan penyampaian informasi akademik	Ordinal	14
		Ketanggapan karyawan non akademik	Kecepatan karyawan tata usaha dalam merespon administrasi siswa	Ordinal	15

Variabel dan Konsep Variabel	Dimensi	Indikator	Ukuran	Skala	No. Item
			Kecepatan karyawan kebersihan dalam dalam menangani kebersihan sekolah	Ordinal	16
	Jaminan ( <i>Assurance</i> )	Kemampuan guru dalam menjelaskan pelajaran	Tingkat kemampuan guru dalam memberikan kemudahan pemaparan pelajaran	Ordinal	17
		Kesopanan guru	Tingkat kesopanan guru di sekolah	Ordinal	18
		keramahan guru	Tingkat keramahan guru dalam bertutur kata di sekolah	Ordinal	19
		Keamanan lingkungan sekolah	Tingkat keamanan lingkungan sekolah bagi peserta didik	Ordinal	20
	Empati ( <i>Emphaty</i> )	Kemudahan berkomunikasi dengan guru	Tingkat kemudahan menghubungi guru di telepon	Ordinal	21
			Tingkat kemudahan menemui guru secara tatap muka	Ordinal	22

Variabel dan Konsep Variabel	Dimensi	Indikator	Ukuran	Skala	No. Item
		Kemampuan guru dalam mengenal peserta didik dengan baik	Tingkat kemampuan guru dalam mengenal nama peserta didik dengan baik	Ordinal	23
		Perhatian guru terhadap peserta didik	Tingkat perhatian guru terhadap peserta didik yang sakit	Ordinal	24
		Kemampuan guru dalam merespon keluhan peserta didik	Tingkat kemampuan guru mendengarkan keluhan peserta didik	Ordinal	25
<p><b>Kepuasan (Y)</b></p> <p><i>“Satisfaction is a person’s feelings of pleasure or disappointment that result from comparing a product or services’s perceived performance (or outcome) to expectation.”</i></p> <p>Kotler dan Keller (2016: 153)</p>	Persepsi dan Ekspektasi	Kepuasan atas bukti fisik ( <i>tangibles</i> )	Tingkat kepuasan atas bukti fisik ( <i>tangibles</i> )	Ordinal	26
		Kepuasan atas keandalan ( <i>reliability</i> )	Tingkat kepuasan atas keandalan ( <i>reliability</i> )	Ordinal	27
		Kepuasan atas daya tanggap ( <i>responsiveness</i> )	Tingkat kepuasan atas daya tanggap ( <i>responsiveness</i> )	Ordinal	28
		Kepuasan atas jaminan ( <i>assurance</i> )	Tingkat kepuasan atas jaminan ( <i>assurance</i> )	Ordinal	29
		Kepuasan atas empati ( <i>emphaty</i> )	Tingkat kepuasan atas empati ( <i>emphaty</i> )	Ordinal	30

Sumber: Data oleh peneliti

### 3.3 Populasi dan Sampel

Populasi penelitian adalah sumber data penelitian. Populasi menurut Sugiyono (2017:61) adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: objek/subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi penelitian ini adalah peserta didik yang diambil berdasarkan pada jumlah peserta didik di SMK Tri Ayifa Cikampek sebanyak 168 peserta didik kelas XI, dengan rincian sebagai berikut:

**Tabel 3.2 Populasi Peserta Didik**

Kejuruan Peserta Didik	Jumlah Populasi Peserta Didik
Teknik Kendaraan Ringan	101
Teknik Komputer dan Jaringan	32
Teknik Sepeda Motor	26
Teknik Pengelasan	9
<b>Jumlah</b>	<b>168</b>

Sumber : SMK Tri Asyifa Tahun Ajaran 2017/2018

Sedangkan, untuk pengambilan sampel yang peneliti gunakan adalah teknik sampling total sebagaimana dikemukakan oleh Sugiyono (2017: 67) bahwa sampling total adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Istilah lain dari sampling jenuh ini adalah sensus, dimana semua anggota populasi dijadikan sampel. Dengan demikian, semua populasi pada kelas XI sebanyak 168 peserta didik merupakan sampel dalam penelitian ini.

Pengambilan sampel sebanyak 168 peserta didik kelas XI ini dikarenakan kelas XI yang merupakan peserta didik yang telah merasakan kualitas pelayanan

selama setahun sehingga nantinya dapat memberikan tanggapan yang lebih baik tentang kualitas pelayanan dan kepuasan yang dirasakan apabila dibandingkan dengan peserta didik kelas X yang baru merasakan kualitas pelayanan di sekolah SMK Tri Asyifa. Sedangkan untuk kelas XII tidak dijadikan sampel dikarenakan padatnya aktivitas kelas XII yang akan melaksanakan ujian sehingga apabila diberikan kuesioner data yang dihasilkan dapat menimbulkan kerancuan akibat tidak fokusnya responden saat diberikan kuesioner. Oleh karena itu, dengan menggunakan metode total sampling maka sebanyak 168 peserta didik kelas XI dijadikan sample oleh peneliti.

### **3.4 Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian yang bertujuan untuk memperoleh data yang dapat memenuhi sumber data yang dibutuhkan. Teknik Pengumpulan data pada penelitian ini yaitu terdiri dari prosedur studi kepustakaan dan studi lapangan sebagai berikut.

1. Studi kepustakaan, melalui studi kepustakaan peneliti mendapatkan data dengan cara membaca, mempelajari buku-buku, jurnal-jurnal, dokumen-dokumen, peraturan-peraturan dan ketetapan lainnya yang ada hubungannya dengan kualitas pelayanan, pendidikan, jasa, manajemen pemasaran, kepuasan pelanggan dan lain-lain.
2. Studi lapangan, dengan melakukan teknik-teknik pengumpulan data sebagai berikut :
  - a. Observasi mengamati kegiatan sekolah yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.
  - b. Wawancara sebagai metode penunjang dalam pengumpulan data.

- c. Kuesioner, diberikan kepada peserta didik kelas XI di SMKS Tri Asyifa Cikanpek (168 responden). Teknik ini memberikan tanggung jawab masing-masing responden untuk menjawab setiap pertanyaan yang diajukan oleh peneliti.

### 3.5 Teknik Pengolahan Data

Teknik pengolahan data merupakan penguraian metode-metode analisis yang akan digunakan untuk menjawab rumusan masalah dan hipotesis penelitian. Metode analisis data sangat bergantung pada jenis penelitian dan metode penelitian. Langkah-langkah yang dilakukan dalam menganalisis data diikuti dengan pengujian hipotesis penelitian. Pada bagian ini, peneliti memaparkan mengenai uji validitas dan uji reliabilitas yang dilakukan pada penelitian ini.

#### 3.5.1 Uji Validitas

Uji validitas dilakukan berkenaan dengan ketepatan alat ukur terhadap konsep yang diukur sehingga benar-benar mengukur apa yang seharusnya diukur. Berkaitan dengan pengujian validitas ini, Riduwan dan Kuncoro (2017:216) menjelaskan bahwa validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat keandalan dan kesahihan suatu alat ukur. Lebih lanjut Riduwan menjelaskan untuk menguji validitas alat ukur terlebih dahulu dicari korelasi antara bagian-bagian dari alat ukur secara keseluruhan dengan cara mengkolerasikan setiap butir alat ukur dengan skor total yang merupakan jumlah tiap skor butir. Dengan menggunakan rumus *Pearson Product Moment*, yaitu:

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

Dimana :

$r_{hitung}$  = Koefisien korelasi

$\Sigma X_i$  = Jumlah skor item

$\Sigma Y_i$  = Jumlah skor total (seluruh item)

$n$  = Jumlah responden

Dasar pengambilan keputusan yang diambil yaitu jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , maka instrumen atau item pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid). Sebaliknya, jika  $r_{hitung} < r_{tabel}$  maka instrumen atau item pertanyaan tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan tidak valid).

Menurut Sugiyono (2016:140) menyatakan bahwa analisis faktor yang dilakukan dengan cara mengkorelasikan jumlah skor faktor dengan skor total. Bila korelasi tiap faktor tersebut positif dan besarnya 0,300 keatas maka faktor tersebut merupakan construct yang kuat. Sedangkan bila korelasi dibawah 0,300 , maka dapat disimpulkan bahwa butir instrumen tersebut tidak valid, sehingga harus diperbaiki atau dibuang.

Selanjutnya, setelah ditabulasikan dengan menggunakan rumus korelasi Product Moment ( $r_{hitung}$ ) kemudian dibandingkan dengan rumus  $t_{hitung}$  yang

dihitung dengan Uji-t dengan rumus :  $t_{hitung} = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$

Dimana:

$t$  = Nilai  $t_{hitung}$

$r$  = Koefisien korelasi hasil  $r_{hitung}$

$n$  = jumlah responden

Distribusi (Tabel t) untuk  $\alpha = 0,05$  dan derajat kebebasan ( $dk = n - 2$ )

Kaidah keputusan : Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  berarti valid sebaliknya  $t_{hitung} < t_{tabel}$

berarti tidak valid. Jika instrumen itu valid, maka dilihat kriteria penafsiran mengenai indeks korelasinya ( r ) sebagai berikut:

Antara 0,800 – 1,000 : sangat tinggi

Antara 0,600 – 0,799 : tinggi

Antara 0,400 – 0,599 : cukup tinggi

Antara 0,200 – 0,399 : rendah

Antara 0,000 – 0,199 : sangat rendah (tidak valid)

### 3.5.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk memastikan apakah kuesioner penelitian yang digunakan untuk pengumpulan data variabel penelitian reliabel atau tidak. Riduwan dan Kuncoro (2017: 220) menyatakan bahwa uji reliabilitas dilakukan untuk mendapatkan tingkat ketepatan (keterandalan atau keajegan) alat pengumpul data (instrumen) yang digunakan. Uji reliabilitas instrumen yang dilakukan oleh peneliti adalah dengan teknik alpha cronbach. Teknik Alpha Cronbach digunakan untuk mencari reliabilitas instrumen yang skornya merupakan rentang antara beberapa nilai (Rambat Lupiyoadi; 2015:61). Selain itu, pengujian reliabilitas dengan teknik Alpha Cronbach ini dilakukan untuk jenis data interval (Sugiyono, 2017:365). Oleh karena itu, teknik yang digunakan peneliti dalam melakukan pengujian reliabilitas ini adalah dengan teknik Alpha Cronbach. Langkah-langkah uji reliabilitas dengan teknik Alpha Cronbach adalah sebagai berikut :

**Langkah 1** : Menghitung varians total (semua item) dengan rumus :

$$S_t^2 = \frac{\sum X_t^2}{n} - \frac{(\sum X_t)^2}{n^2}$$

Dimana:  $S_t^2$  = Varians Total

n = Jumlah Responden

**Langkah 2 :** Kemudian menghitung varians tiap item dengan rumus :

$$S_i^2 = \frac{JK_i}{n} - \frac{JK_s}{n^2}$$

Dimana:  $S_i^2$  = Varians Item

$JK_i$  = Jumlah kuadrat seluruh skor item

$JK_s$  = Jumlah kuadrat subjek

**Langkah 3 :** Masukkan nilai ke dalam rumus Alfa Cronbach dengan rumus :

$$r_i = \frac{k}{(k-1)} \left\{ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right\}$$

Dimana:  $r_i$  = Koefisien Reliabilitas Instrumen

$K$  = Mean Kuadrat antara subjek

$\sum S_i^2$  = Mean Kuadrat Kesalahan

$S_t^2$  = Varians Total

Suatu alat ukur diandalkan jika alat ukur tersebut dapat digunakan berulang kali akan memberikan hasil yang relatif sama. Untuk melihat keandalan alat ukur tersebut, dilihat melalui hasil koefisien reliabilitasnya. Instrumen dikatakan reliabel jika koefisien Alpha Cronbach lebih besar dari 0.700 (Rambat Lupiyoadi, 2015:62). Dengan kata lain, kuesioner yang digunakan akan menghasilkan data yang konsisten jika digunakan secara berulang-ulang.

### **3.5.3 *Method of Successive Interval***

Mentransformasi data ordinal menjadi data interval gunanya untuk memenuhi sebagian dari syarat analisis parametrik yang mana data setidaknya berskala interval. Teknik transformasi yang paling sederhana adalah dengan menggunakan MSI (*Method of Successive Interval*). Langkah-langkah transformasi data ordinal ke data interval menurut Riduwan dan Kuncoro (2017:30) yaitu:

1. Langkah pertama yaitu perhatikan setiap butir jawaban responden dari angket yang disebarakan;
2. Pada setiap butir ditentukan beberapa orang yang mendapat skor 1,2,3,4, dan 5 yang disebut sebagai frekuensi;
3. Setiap frekuensi dibagi dengan banyaknya responden dan hasilnya disebut proporsi;
4. Tentukan nilai proporsi kumulatif dengan jalan menjumlahkan nilai proporsi secara berurutan perkolom skor.
5. Gunakan Tabel Distribusi Normal, hitung nilai Z untuk setiap proporsi kumulatif yang diperoleh.
6. Tentukan nilai tinggi densitas untuk setiap nilai Z yang diperoleh (dengan menggunakan Tabel Tinggi Densitas);
7. Tentukan nilai skala dengan menggunakan rumus:

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

8. Tentukan nilai transformasi dengan rumus:

$$Y = NS + [1 + |NS\ min |]$$

### 3.6 Metode Analisis Data

Penelitian yang dilakukan oleh peneliti yaitu menganalisis kualitas pelayanan menggunakan *important performance analysis* terhadap kepuasan peserta didik, berdasarkan data yang terkumpul dari hasil kuesioner. Metode analisis data yang dilakukan oleh peneliti yaitu analisis deskriptif, analisis verivikatif dan uji hipotesis. Pada bagian ini, peneliti memaparkan mengenai analisis deskriptif dan analisis verifikatif yang digunakan.

### 3.6.1 Analisis Deskriptif

Kegiatan penelitian yang akan dilakukan dalam analisis kualitas pelayanan menggunakan *important performance analysis* terhadap kepuasan peserta didik, berdasarkan data yang terkumpul dari hasil kuesioner, meliputi: mengelompokkan data berdasarkan variabel bebas dan variabel terikat dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel bebas dan variabel terikat dari seluruh responden, menyajikan data tiap variabel bebas dan variabel terikat yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah, dan mengajukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan. Adapun rancangan analisis data terkait pada rumusan masalah, yaitu sebagai berikut.

Analisis deskriptif kualitas pelayanan, tingkat kepentingan peserta didik pada dimensi bukti fisik, daya tanggap, keandalan, jaminan, dan empati di SMKS Tri Asyifa Cikampek, dilakukan dengan cara melakukan perhitungan secara kuantitatif pada alternatif jawaban, frekuensi jawaban dan persentase pada tiap ukuran dalam indikator dari tiap dimensi. Data hasil analisis deskriptif pada tiap ukuran dari indikator pada dimensi disajikan dalam bentuk tabel. Selanjutnya dari tabel tersebut diatas, deskriptif kualitas pelayanan, tingkat kepentingan peserta didik, dan tingkat kepuasan peserta didik dihitung pada tiap dimensi dengan penghitungan skor pada tiap ukuran dari indikator dimensi bukti fisik ( $X_1$ ), keandalan ( $X_2$ ), daya tanggap ( $X_3$ ), jaminan ( $X_4$ ), dan empati ( $X_5$ ). Selanjutnya, nilai skor pada tiap ukuran dibagi dengan jumlah responden yaitu sebanyak 168 responden sehingga mendapatkan sebuah rata-rata skor. Berdasarkan rata-rata skor tersebut, kemudian ditentukan pengkatagorian dalam garis kontinum yaitu dengan rumus pembagian kategori sebagai berikut:

$$PK = \frac{(X_n - X_1)}{k}$$

Dimana: PK = Panjang Kelas

$X_n$  = Data Terbesar

$X_1$  = Data Terkecil

k = Jumlah Kelas Interval

Berdasarkan rumus tersebut, maka untuk penelitian ini didapatkan panjang kelas intervalnya adalah:

$$PK = \frac{5 - 1}{5}$$

$$PK = 0,8$$

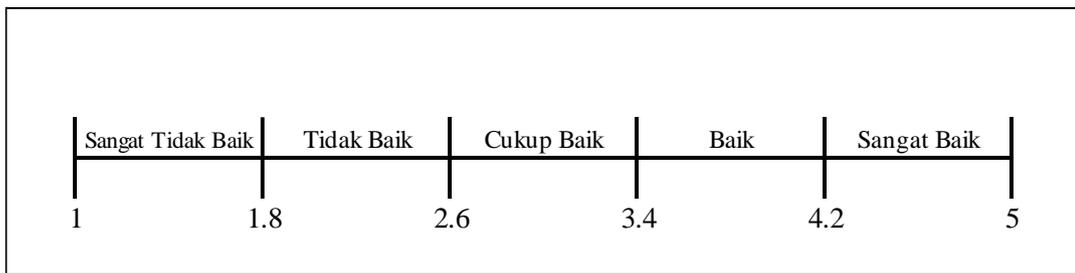
Panjang kelas interval yang didapat dari perhitungan diatas yaitu sebesar 0,8 pada masing-masing kategori, maka pembagian kategori interpretasi skor tanggapan responden mengenai kualitas pelayanan, tingkat kepentingan peserta didik, dan tingkat kepuasan pada dimensi bukti fisik ( $X_1$ ), keandalan ( $X_2$ ), daya tanggap ( $X_3$ ), jaminan ( $X_4$ ), dan empati ( $X_5$ ) sebagai berikut:

**Tabel 3.3 Kategori Interpretasi Skor**

Interval	Kategori
1,00 – 1,79	Sangat Tidak Baik
1,80 – 2,59	Tidak Baik
2,60 – 3,39	Cukup Baik
3,40 – 4,19	Baik
4,20 – 5,00	Sangat Baik

Sumber : Sugiyono (2017: 80)

Berdasarkan kategori interpretasi skor tersebut, dapat diperoleh garis kontinum mengenai kualitas pelayanan, kepentingan peserta didik, dan kepuasan sebagai berikut:



**Gambar 3.1 Garis Kontinum**

Mengolah data dengan menggunakan metode *Importance and Performance Analysis* (IPA), maka responden diminta untuk menilai tingkat kepentingan dan tingkat kinerja pada atribut kualitas pelayanan di SMKS Tri Asyifa Cikampek kemudian menghitung tingkat kesesuaian, dengan menggunakan persamaan dalam Rambat Lupiyoadi (2015: 240), sebagai berikut:

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

Keterangan:

Tki = tingkat kesesuaian responden

Xi = skor penilaian kinerja/jasa yang dirasakan

Yi = skor penilaian kepentingan/jasa yang diharapkan

Langkah selanjutnya menghitung nilai rata-rata tingkat kepentingan dan kinerja SMK Tri Asyifa Cikampek, dengan persamaan sebagai berikut:

$$\bar{X} = \frac{\sum_i Xi}{n}$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum_i Yi}{n}$$

Keterangan:

Xi = skor penilaian kinerja/jasa yang dirasakan

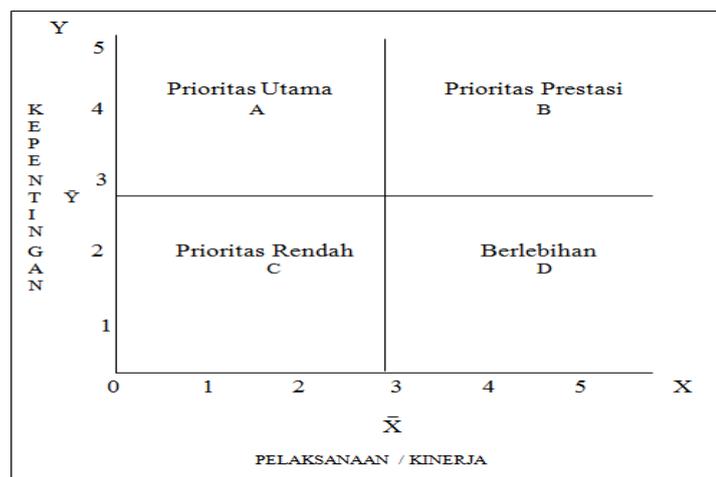
Yi = skor penilaian kepentingan/jasa yang diharapkan

$\bar{X}$  = skor rata-rata penilaian kinerja/jasa yang dirasakan

$\bar{Y}$  = skor rata-rata penilaian kepentingan/jasa yang diharapkan

n = jumlah sampel

Berdasarkan rumusan tersebut, kemudian dianalisis di *Importance and Performance matrix* dalam diagram kartesius yang terbagi menjadi 4 (empat) kuadran, yaitu sebagai berikut:



**Gambar 3.2** Diagram Kartesius *Importance Performance Analysis*

Selanjutnya, untuk mengetahui tingkat kepuasan peserta didik pada dimensi bukti fisik, daya tanggap, keandalan, jaminan, dan empati di SMKS Tri Ayifa Cikampek, analisis dilakukan dengan cara melakukan perhitungan secara kuantitatif pada alternatif jawaban, frekuensi jawaban dan persentase kepuasan peserta didik pada dimensi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Data hasil analisis deskriptif disajikan dalam bentuk tabel, kemudian ditentukan pengkatagorian dalam garis kontinum seperti pada deskriptif kualitas pelayanan dan kepentingan peserta didik

### 3.6.2 Analisis Verifikatif

Analisis verifikatif merupakan penelitian untuk menguji teori yang telah dipaparkan sebelumnya. Metode analisis verifikatif yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis jalur. Analisis jalur menurut Bohrnstedt dalam Riduwan dan Kuncoro (2017:1) dapat diartikan sebagai sebuah “*technique for*

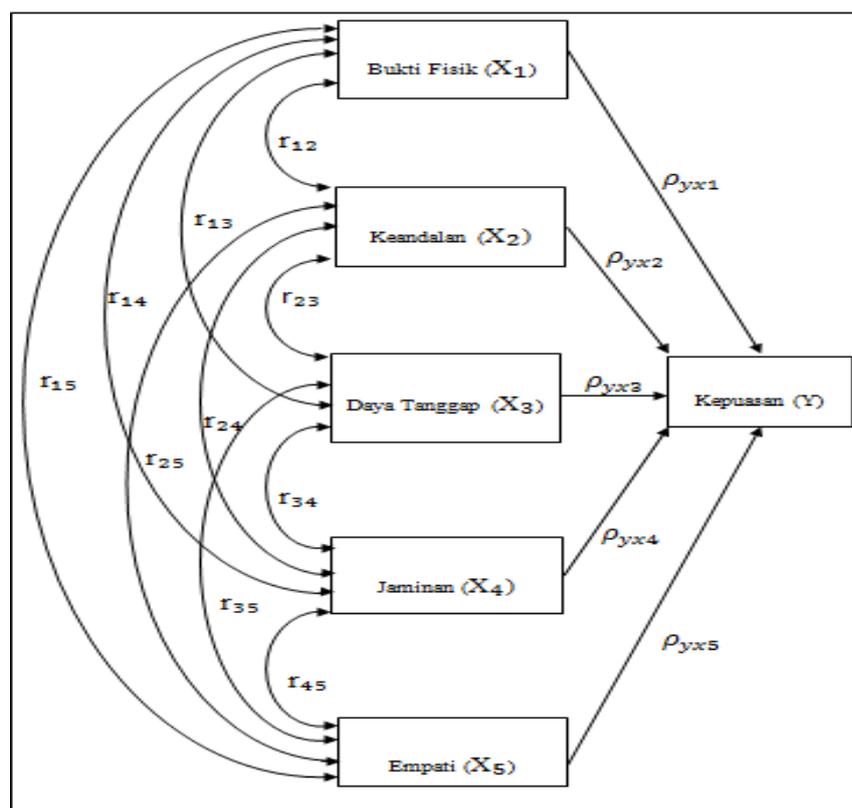
*estimating the effect's a set of independent variables has on a dependent variable from a set of observed correlations, given a set of hypothesized causal asymmetric relation among variables.*" Analisis jalur ini merupakan pengembangan dari analisis regresi yang digunakan untuk melukiskan dan menguji model hubungan antar variabel yang berbentuk sebab akibat.

Analisis jalur dalam pengolahan data penelitian dengan menggunakan program SPSS dilakukan dengan cara melakukan uji normalitas. Uji normalitas digunakan untuk menentukan data yang telah terkumpul berdistribusi normal atau tidak. Teknik statistik yang dapat digunakan adalah Kolmogorov Smirnov. Konsep dasar uji normalitas dengan teknik Kolmogorov Smirnov adalah membandingkan distribusi data yang akan diuji normalitasnya dengan distribusinormal baku. Distribusi normal baku adalah data yang telah ditransformasikan kedalam bentuk *Z-Score* dan diasumsikan normal dengan menggunakan program SPSS yang menghasilkan nilai *asympt.sig.* lebih dari 0.05. Sehingga, dengan demikian data pada variabel penelitian telah berdistribusi normal dan dapat dilakukan perhitungan analisis lebih lanjut. Pemerolehan nilai persamaan jalur, dilakukan dalam beberapa tahap yaitu: tahap pertama adalah mencari koefisien korelasi dari masing-masing variabel bebas pada penelitian ini yakni Bukti Fisik ( $X_1$ ), Keandalan ( $X_2$ ), Daya Tanggap ( $X_3$ ), Jaminan ( $X_4$ ) dan Empati ( $X_5$ ). Dari hasil pengolahan data diperoleh matriks korelasi antar variabel bebas ( $X$ ). Setelah diperoleh nilai koefisien korelasi masing-masing variabel bebas kemudian dicari nilai invers-nya. Langkah selanjutnya adalah mencari nilai koefisien korelasi antara variabel bebas dengan variabel terikat. Setelah dilakukan perhitungan korelasi variabel bebas dan variabel terikat, langkah selanjutnya untuk memperoleh koefisien jalur maka nilai matriks

invers korelasi variabel bebas dikalikan dengan matriks korelasi antar variabel bebas dengan variabel terikat.

Berdasarkan koefisien jalur yang telah ada maka persamaan jalur yang terbentuk maka dibuat persamaan struktural analisis jalur yang meliputi  $X_1$ ,  $X_2$ ,  $X_3$ ,  $X_4$ , dan  $X_5$  sebagai variabel bebas dan  $Y$  sebagai variabel terikat dan  $E = (\text{Error})$  sebagai berikut:  $Y = \rho_{yx1}X_1 + \rho_{yx2}X_2 + \rho_{yx3}X_3 + \rho_{yx4}X_4 + \rho_{yx5}X_5 + \epsilon$

Setelah melakukan perhitungan diatas, maka selanjutnya diperoleh koefisien jalur dan koefisien korelasi pada Gambar 3.3, berikut ini:



**Gambar 3.3 Hubungan Antar Variabel**

Selanjutnya, Setelah koefisien jalur diperoleh, maka besar pengaruh Bukti Fisik ( $X_1$ ), Keandalan ( $X_2$ ), Daya Tanggap ( $X_3$ ), Jaminan ( $X_4$ ) dan Empati ( $X_5$ ) terhadap Kepuasan ( $Y$ ) dapat ditentukan dari hasil perkalian koefisien jalur terhadap matriks korelasi antara variabel bebas dengan variabel terikat.

### 3.7 Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan untuk menentukan apakah hipotesis yang akan diajukan diterima atau ditolak. Pengajuan hipotesis untuk penelitian ini melalui pengujian pada hipotesis simultan dan parsial. Pada pengujian hipotesis yang dilakukan dalam penelitian ini, peneliti mencoba menjabarkan tingkat signifikansi dari pengaruh Bukti Fisik ( $X_1$ ), Keandalan ( $X_2$ ), Daya Tanggap ( $X_3$ ), Jaminan ( $X_4$ ) dan Empati ( $X_5$ ) terhadap Kepuasan ( $Y$ ) baik secara parsial maupun simultan. setelah pengujian hipotesis tersebut maka dapat diketahui pengaruh langsung dan tidak langsung Bukti Fisik ( $X_1$ ), Keandalan ( $X_2$ ), Daya Tanggap ( $X_3$ ), Jaminan ( $X_4$ ), dan Empati ( $X_5$ ) terhadap Kepuasan ( $Y$ ). Signifikansi adalah kemampuan untuk digeneralisasikan dengan kesalahan tertentu (taraf kesalahan atau taraf kepercayaan).

#### 3.7.1 Uji F (Uji Simultan)

Berdasarkan rumusan masalah yang telah ditentukan sebelumnya, maka rumusan pengujian hipotesis simultan pada penelitian ini adalah “Kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan dan signifikan terhadap kepuasan peserta didik”. Jika hipotesis penelitian tersebut dinyatakan ke dalam hipotesis statistik, maka :

$$H_a: \rho_{yx_1} = \rho_{yx_2} = \dots = \rho_{yx_5} \neq 0$$

$$H_o: \rho_{yx_1} = \rho_{yx_2} = \dots = \rho_{yx_5} = 0$$

Hipotesis bentuk kalimat :

$H_a$ : Kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan dan signifikan terhadap kepuasan peserta didik

Ho: Kualitas pelayanan tidak berpengaruh secara simultan dan signifikan terhadap kepuasan peserta didik.

Pengujian hipotesis secara simultan diuji dengan Uji-F, dengan rumus Uji-F dalam Riduwan dan Kuncoro (2017: 117) sebagai berikut :

$$F = \frac{(n - k - 1)R_{yxk}^2}{k((1 - R_{yxk}^2))}$$

Keterangan :

n = jumlah sampel

k = jumlah variabel eksogen

$$R_{yxk}^2 = R_{Square}$$

Jika  $F_{hitung} \geq F_{tabel}$ , maka tolak Ho artinya signifikan dan  $F_{hitung} \leq F_{tabel}$ ,

terima Ho artinya tidak signifikan. Dengan taraf signifikan ( $\alpha$ ) = 0,05. Kaidah pengujian signifikansi dalam program SPSS, yaitu:

- a. Jika nilai probabilitas 0,05 lebih kecil atau sama dengan nilai probabilitas *Sig* atau  $[0,05 \leq Sig]$ , maka Ho diterima dan Ha ditolak, artinya tidak signifikan.
- b. Jika nilai probabilitas 0,05 lebih besar atau sama dengan nilai probabilitas *Sig* atau  $[0,05 \geq Sig]$ , maka Ho ditolak dan Ha diterima, artinya signifikan.

### 3.7.2 Uji T (Uji Parsial)

Hipotesis parsial digunakan untuk mengetahui sejauh mana hubungan antar variabel yang satu dengan variabel yang lain, apakah hubungan tersebut saling mempengaruhi atau tidak. Hipotesis parsial yang digunakan pada penelitian ini melalui uji pada tiap dimensi kualitas pelayanan. Dengan dimensi variabel hipotesis penelitian, yaitu :

1. Bukti fisik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta didik

Hipotesis statistik:

$$H_a: \rho_{yx_1} > 0$$

$$H_o: \rho_{yx_1} = 0$$

Hipotesis bentuk kalimat:

H<sub>a</sub>: Bukti fisik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta didik

H<sub>o</sub>: Bukti fisik tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta didik

2. Keandalan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta didik

Hipotesis statistik:

$$H_a: \rho_{yx_2} > 0$$

$$H_o: \rho_{yx_2} = 0$$

Hipotesis bentuk kalimat:

H<sub>a</sub>: Keandalan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta didik

H<sub>o</sub>: Keandalan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta didik

3. Daya tanggap berpengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta didik

Hipotesis statistik:

$$H_a: \rho_{yx_3} > 0$$

$$H_o: \rho_{yx_3} = 0$$

Hipotesis bentuk kalimat:

H<sub>a</sub>: Daya tanggap berpengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta didik

H<sub>o</sub>: Daya tanggap tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta didik

4. Jaminan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta didik

Hipotesis statistik:

$$H_a: \rho_{yx_4} > 0$$

Ho:  $\rho_{yx_4} = 0$

Hipotesis bentuk kalimat:

Ha: Jaminan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta didik

Ho: Jaminan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta didik

5. Empati berpengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta didik

Hipotesis statistik:

Ha:  $\rho_{yx_5} > 0$

Ho:  $\rho_{yx_5} = 0$

Hipotesis bentuk kalimat:

Ha: Empati berpengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta didik

Ho: Empati tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta didik

Pengujian Uji-t dihitung dengan rumus Schumacker dan Lomax dalam

Riduwan dan Kuncoro (2017: 117), yaitu:

$$t_k = \frac{\rho_k}{se_{\rho_k}}$$

Keterangan:

Statistik  $se_{\rho_{x_1}}$  diperoleh dari hasil komputasi dari SPSS untuk analisis regresi setelah data ordinal ditransformasi ke interval.

Selanjutnya, untuk mengetahui signifikansi analisis jalur bandingkan antara nilai probabilitas 0.05 dengan nilai probabilitas *Sig* dengan dasar pengambilan keputusan sebagai berikut.

- a. Jika nilai probabilitas 0.05 lebih kecil atau sama dengan nilai probabilitas *Sig* atau  $[0.05 \leq \text{Sig}]$ , maka Ho diterima dan Ha ditolak, artinya tidak signifikan.
- b. Jika nilai probabilitas 0.05 lebih besar atau sama dengan nilai probabilitas *Sig* atau  $[0.05 \geq \text{Sig}]$ , maka Ho ditolak dan Ha diterima, artinya signifikan.

### **3.8 Rancangan Kuesioner**

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan ataupun pernyataan kepada responden untuk dijawab. Rancangan kuesioner yang dibuat peneliti adalah kuesioner yang bersifat tertutup agar responden dapat dengan mudah dan cepat menjawab pertanyaan atau pernyataan yang diberikan sehingga responden cukup memilih jawaban yang telah disediakan, dimana jawaban dibatasi atau telah ditentukan oleh peneliti, dengan setiap jawabannya nantinya akan diberikan bobot nilai untuk dihitung skornya.

Pada kuesioner penelitian yang akan dilakukan terdapat penambahan jumlah item pertanyaan dibandingkan dengan jumlah item pertanyaan pada pra survei. Hal ini dikarenakan, penelitian pra survei hanya dilakukan sebagai abstraksi atas fenomena permasalahan yang ada di latar belakang penelitian untuk nantinya dapat diketemukan permasalahan yang ada di objek penelitian sehingga peneliti dapat menarik judul penelitian sesuai dengan fenomena permasalahan yang ada. Sedangkan, untuk kuesioner penelitian ini dibentuk berdasarkan konstruk variabel penelitian yang merupakan sintesis dari teori yang telah dibahas pada kajian pustaka. Konstruk tersebut telah didefinisikan ke dalam konseptual variabel dengan cakupan dimensi dan indikator dari variabel yang ingin diukur yaitu kualitas pelayanan dan kepuasan peserta didik, yang sebagaimana telah dijelaskan dalam operasionalisasi variabel penelitian ini.

### **3.9 Lokasi dan Waktu Penelitian**

Unit observasi pada penelitian ini adalah peserta didik di SMKS Tri Asyifa Cikampek. Sedangkan lokasi penelitian ini dilakukan pada Sekolah Menengah Kejuruan Swasta Tri Asyifa yang terletak di Jalan Raya Cikampek-Parakan RT01

RW04 Desa Karang Jaya Kecamatan Tirtamulya Kabupaten Karawang, Jawa Barat. Serta waktu penelitian yang digunakan untuk peneliti menyelesaikan penelitian ini terhitung mulai bulan Februari hingga Juli 2018.