

III. METODOLOGI PENELITIAN

A. Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan desain penelitian deskriptif verifikatif dengan pendekatan *ex post facto* dan *survey*.

Penelitian deskriptif adalah penelitian yang bertujuan untuk mengeksplorasi, mengklarifikasi, menggambarkan keadaan objek atau subjek penelitian secara sistematis, faktual dan akurat mengenai suatu fenomena atau kenyataan sosial, fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antarfenomena yang diselidiki dengan cara mendeskripsikan jumlah variabel yang berkenaan dengan masalah dan unit yang diteliti. Sedangkan verifikatif menunjukkan penelitian mencari pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat (Basrowi, 2006: 96).

Penelitian ini berusaha untuk menggambarkan dan mengumpulkan fakta-fakta yang terjadi di Lembaga Bimbingan Belajar Burul Fikri Cabang Raja Basa Bandar Lampung, dengan adanya data-data yang dikumpulkan peneliti akan mengidentifikasi masalah yang terjadi lalu mencari kebenaran pengaruh yang terjadi antar variabel yang menjadi sebab terjadinya masalah yaitu kepuasan peserta didik. Sehingga peneliti akan mendapat informasi penting yang dapat bermanfaat untuk sekitarnya.

Pendekatan *ex post facto* adalah salah satu pendekatan yang digunakan untuk mengumpulkan data dengan cara mengambil data secara langsung di area penelitian yang dapat menggambarkan data-data masa lalu dan kondisi lapangan sebelum dilaksanakannya penelitian lebih lanjut. Sedangkan yang dimaksud dengan pendekatan *survey* adalah pendekatan yang digunakan

untuk mendapatkan data dari tempat tertentu yang alamiah (bukan buatan), tetapi peneliti melakukan perlakuan dalam pengumpulan data, misalnya dengan mengedarkan kuesioner, tes, wawancara terstruktur, dan sebagainya. Sehingga ditemukan kejadian-kejadian relatif, distributif dan hubungan-hubungan antara variabel sosiologis maupun psikologis (Sugiyono, 2010: 7).

B. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Menurut Sugiyono (2009: 80), populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari subyek atau obyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang akan ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan diambil kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah peserta didik kelas XII SMA Lembaga Bimbingan Belajar Nurul Fikri Bandar Lampung Tahun Pelajaran 2015/2016 yang berjumlah 103 peserta didik yang terbagi dalam 2 kelas, seperti yang terlihat pada Tabel 5 berikut.

Tabel 5. Jumlah Peserta Didik Kelas XII SMA pada Lembaga Bimbingan dan Konsultasi Belajar Nurul Fikri Cabang Rajabasa Bandar Lampung Tahun Ajaran 2015/2016

No	Kelas	Jumlah Peserta Didik
1	XII IPA	54
2	XII IPS	49

Sumber: Kepala Bagian Administrasi LBB Nurul Fikri Cabang Rajabasa Bandar Lampung

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut, Sugiyono (2010: 297). Dalam penelitian ini untuk menghitung besarnya sampel dari populasi dihitung berdasarkan rumus Slovin, yaitu:

$$n = \frac{N}{1 + (N \times e^2)}$$

keterangan:

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

e^2 = tingkat signifikansi (0,05)

(Basrowi, 2006: 250).

Maka pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah sebagai

berikut:

$$n = \frac{103}{1 + (103 \times 0,05^2)}$$

$$n = 81,908 \text{ (dibulatkan menjadi 82)}$$

Jadi besarnya sampel dalam penelitian ini adalah 82 peserta didik.

3. Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *probability sampling* dengan menggunakan *proportional sampling*. Teknik ini merupakan teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel suatu penelitian. Untuk menentukan besarnya sampel pada setiap kelas dilakukan dengan alokasi proporsional agar sampel yang diambil lebih proporsional.

Hal ini dapat dilakukan dengan cara sebagai berikut.

Jumlah sampel tiap kelas=

$$\frac{\text{Jumlah sampel}}{\text{Jumlah populasi}} \times \text{Jumlah peserta didik tiap kelas}$$

(Sugiyono, 2008: 121).

Tabel 6. Alokasi Proporsional Sampling

No	Kelas	Perhitungan	Jumlah Sampel
1	XII IPA	$\frac{82}{103} \times 54 = 43$	43
2	XII IPS	$\frac{82}{103} \times 49 = 39$	39
Jumlah			82

C. Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut (Sugiyono, 2009: 61). Variabel dalam penelitian ini ada dua yaitu.

1. Variabel Independen atau Variabel Bebas

Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi variabel lain. Dalam penelitian ini variabel bebasnya adalah dimensi kualitas pelayanan jasa yang terdiri dari, bukti fisik/*tangibles* (X_1), kehandalan/*reliability* (X_2), daya tanggap/*responsiveness* (X_3), jaminan/*assurance* (X_4), dan empati/*empathy* (X_5).

2. Variabel Dependen atau Variabel Terikat

Variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi variabel lain. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepuasan peserta didik (Y).

D. Definisi Konseptual dan Operasional Variabel

1. Definisi Konseptual Variabel

Definisi konseptual variabel adalah penarikan batas yang menjelaskan suatu konsep secara singkat, jelas dan tegas (Basrowi dan Kasinu, 2007: 197).

Definisi konseptual variabel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

- a. Bukti Fisik/*Tangibles* (X_1)
Bukti Fisik (*Tangibles*) adalah segala sesuatu yang berwujud dan mendukung operasional suatu layanan jasa.
- b. Keandalan/*Reliability* (X_2)
Keandalan (*reliability*) adalah kemampuan pengelola atau pelayanan jasa dalam mewujudkan, memberikan layanan sesuai dengan yang telah dijanjikan.
- c. Daya Tanggap/*Responsiveness* (X_3)
Daya Tanggap (*Responsiveness*) adalah suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada peserta didik, dan penyampaian informasi yang jelas.
- d. Jaminan/*Assurance* (X_4)
Jaminan (*Assurance*) adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para peserta didik dengan berupaya memahami keinginan peserta didik.
- e. Empati/*Empathy* (X_5)
Empati (*Empathy*) adalah sikap peduli, perhatian, pengertian dari pengelola atau pelayanan jasa akan kebutuhan dan keinginan peserta didik, seperti mengenali pelanggan lama atau konsumen (peserta didik) setia, mempelajari kebutuhan spesifik peserta didik dan mengantisipasinya, menyediakan layanan secara individual. (Lupiyoadi, 2001: 148).
- f. Kepuasan peserta didik (Y)

Kepuasan konsumen (peserta didik) adalah respons peserta didik terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan jasa yang dirasakan setelah dilakukan pelayanan (Tjiptono, 2001: 102).

2. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel adalah definisi yang diberikan kepada suatu variabel dan konstrak dengan cara melihat pada dimensi tingkah laku atau properti yang ditunjukkan oleh konsep dan mengkatagorikan hal tersebut menjadi elemen yang dapat diamati dan diukur (Basrowi dan Kasinu, 2007: 197).

Tabel 7. Indikator dan Sub Indikator Variabel

Variabel	Indikator	Sub Indikator	Skala
Kepuasan Peserta Didik (Y)	<ul style="list-style-type: none"> • Meneruskan bimbingan belajar lagi di tempat yang sama • Mengatakan hal yang baik tentang perusahaan kepada orang lain (rekomendasi) • Kurang memperhatikan merek dan iklan produk pesaing 	<ul style="list-style-type: none"> • Peningkatan prestasi peserta didik di sekolah • Peserta didik memperoleh hubungan sosial yang baik di tempat bimbingan belajar • Perasaan senang peserta didik terhadap perusahaan • Perasaan kekaguman peserta didik terhadap kinerja perusahaan • Perasaan bangga peserta didik kepada perusahaan • Perasaan biasa saja terhadap perusahaan lainnya 	Interval dengan pendekatan <i>rating Scale</i>
Bukti Fisik/ <i>Tangibles</i> (X ₁)	<ul style="list-style-type: none"> • Fasilitas fisik 	<ul style="list-style-type: none"> • Ruang belajar yang memadai • Ruang pendukung lainnya yang baik (toilet, tempat parkir dan tempat ibadah) 	Interval dengan pendekatan <i>rating scale</i>

Tabel 7. (lanjutan)

Variabel	Indikator	Sub Indikator	Skala
Bukti Fisik/ <i>Tangibles</i> (X ₁)	<ul style="list-style-type: none"> • Perlengkapan • Penampilan karyawan • Bahan tertulis 	<ul style="list-style-type: none"> • Media belajar lengkap (komputer, LCD, proyektor, jaringan internet) • Alat tulis Lengkap • Penampilan karyawan staf • Penampilan karyawan guru/tentor • Ketersediaan modul • Buku Laporan hasil bimbingan yang baik 	Interval dengan pendekatan <i>rating scale</i>
Kehandalan/ <i>Reliability</i> (X ₂)	<ul style="list-style-type: none"> • Prosedur Pelayanan yang handal • Ketepatan pemenuhan janji 	<ul style="list-style-type: none"> • Prosedur pelayanan staf • Prosedur pelayanan guru/tentor • Kesesuaian isi pada brosur/pamflet/iklan dengan keadaan yang sebenarnya • Ketepatan jadwal belajar mengajar 	Interval dengan pendekatan <i>rating scale</i>
Daya Tanggap/ <i>Responsiveness</i> (X ₃)	<ul style="list-style-type: none"> • Kemampuan perusahaan untuk cepat tanggap dalam menghadapi masalah yang timbul 	<ul style="list-style-type: none"> • Kesiapan karyawan staf dan guru dalam menghadapi masalah yang timbul • Kecekatan karyawan staf dan guru dalam menghadapi masalah yang timbul • Kesiediaan karyawan staf dan guru dalam menghadapi masalah yang timbul 	Interval dengan pendekatan <i>rating scale</i>

Tabel 7. (lanjutan)

Variabel	Indikator	Sub Indikator	Skala
Daya Tanggap / <i>Responsiveness</i> (X_3)	<ul style="list-style-type: none"> Kemampuan perusahaan cepat tanggap terhadap keluhan yang disampaikan pelanggan 	<ul style="list-style-type: none"> Kesiapan karyawan staf dan guru terhadap keluhan yang disampaikan pelanggan Kecekatan karyawan staf dan guru terhadap keluhan yang disampaikan pelanggan Kesediaan karyawan staf dan guru terhadap keluhan yang disampaikan pelanggan 	Interval dengan pendekatan <i>rating scale</i>
Jaminan/ <i>Assurance</i> (X_4)	<ul style="list-style-type: none"> Bonus tambahan bimbingan belajar diluar jam pelajaran Kemampuan dan kesopanan karyawan Jaminan lulus 	<ul style="list-style-type: none"> Bonus tambahan bimbingan belajar bagi siswa Pemberian diskon belajar Kemampuan sosial karyawan Kemampuan administrasi karyawan Penggunaan bahasa yang baik Tingkah laku yang baik Program khusus bagi alumni Pemberian jaminan lulus bagi siswa 	Interval dengan pendekatan <i>rating scale</i>
Empati/ <i>Empathy</i> (X_5)	<ul style="list-style-type: none"> Perhatian Karyawan Pelayanan pribadi yang diberikan kepada pelanggan (peserta didik) 	<ul style="list-style-type: none"> Kepedulian karyawan Rasa tanggungjawab karyawan Ketersediaan karyawan meluangkan waktu di luar jam belajar Keramahan karyawan 	Interval dengan pendekatan <i>rating scale</i>

E. Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi

Observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Teknik ini digunakan apabila penelitian berkenaan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala, dan bila responden yang diamati tidak terlalu besar (Sugiyono, 2009: 145).

Teknik ini digunakan untuk mengetahui pelaksanaan jasa bimbingan belajar dan keadaan fisik sarana dan prasarana jasa pendidikan di Lembaga Bimbingan Belajar Nurul Fikri Cabang Rajabasa Bandar Lampung.

2. Interview (Wawancara)

Interview digunakan sebagai teknik pengambilan data dalam metode *survey* yang menggunakan pertanyaan lisan kepada subyek penelitian.

Teknik ini digunakan untuk mendapatkan secara langsung gambaran yang sebenarnya sehingga diperoleh keterangan yang berhubungan dengan kegiatan penelitian.

3. Dokumentasi

Menurut Arikunto (2006: 154), dokumentasi adalah mencari dan mengumpulkan data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, majalah, agenda, notulen rapat dan sebagainya. Dalam penelitian sosial, fungsi data yang berasal dari dokumentasi lebih banyak

digunakan sebagai data pendukung dan pelengkap bagi data primer yang diperoleh melalui observasi dan wawancara.

4. Angket

Menurut Arikunto (2006: 151), angket adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang pribadinya atau hal-hal yang diketahui.

Teknik ini digunakan untuk mengetahui persepsi peserta didik tentang dimensi kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan peserta didik

F. Uji Persyaratan Instrumen

Untuk mendapatkan data yang lengkap, alat instrumen harus memenuhi persyaratan yang baik. Instrumen yang baik dalam suatu penelitian harus memenuhi dua syarat yaitu valid dan reliabel. Berikut ini dijelaskan mengenai perhitungan validitas dan reliabilitas yaitu.

1. Uji Validitas Angket

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen. Untuk mengkaji tingkat validitas angket digunakan rumus korelasi *product moment*, yaitu:

$$r_{xy} = \frac{n \cdot \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{\{n \sum x^2 - (\sum x^2)\} \{n \sum y^2 - (\sum y^2)\}}}$$

(Suharsimi Arikunto, 2009: 110).

Keterangan:

r_{xy} = koefesian korelasi antara variabel x dan y

n = jumlah sampel yang diteliti

Σx = jumlah skor X

Σy = jumlah skor Y (item)

Kriteria pengujian, apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka alat pengukuran atau angket tersebut adalah valid dan sebaliknya jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka alat pengukuran atau angket tersebut tidak valid dengan $\alpha = 0,05$ dan $dk = n$.

Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil uji coba angket pada variable

X_1, X_2, X_3, X_4, X_5 , dan Y kepada 20 responden, kemudian dihitung

dengan menggunakan perangkat lunak SPSS. Hasil perhitungan kemudian

dicocokkan dengan Tabel *r Product Moment* dengan $\alpha = 0,05$ adalah

0,444 maka diketahui hasil perhitungan sebagai berikut (lihat lampiran).

a. Bukti Fisik/*Tangibles* (X_1)

Kriteria pengujiannya adalah jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka pernyataan itu valid dan sebaliknya tidak valid (Suharsimi Arikunto, 2009:110).

Berdasarkan data tersebut, terdapat 2 pernyataan dari 17 pernyataan, yang tidak valid yaitu item pernyataan nomor 7 dan item pernyataan nomor 13. Dalam penelitian ini pernyataan yang tidak valid didrop.

Dengan demikian, angket yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 15 pernyataan.

b. Keandalan/*Reliability* (X_2)

Kriteria pengujiannya adalah jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka pernyataan itu valid dan sebaliknya tidak valid (Suharsimi Arikunto, 2009: 110).

Berdasarkan data tersebut, terdapat 1 pernyataan dari 10 pernyataan, yang tidak valid yaitu item pernyataan nomor 1. Dalam penelitian ini pernyataan yang tidak valid didrop. Dengan demikian, angket yang

digunakan dalam penelitian ini berjumlah 9 pernyataan.

c. Daya Tanggap/*Responsiveness* (X_3)

Kriteria pengujiannya adalah jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka pernyataan itu valid dan sebaliknya tidak valid (Suharsimi Arikunto, 2009: 110).

Berdasarkan data tersebut, terdapat 1 pernyataan dari 12 pernyataan, yang tidak valid yaitu item pernyataan nomor 11. Dalam penelitian ini pernyataan yang tidak valid didrop. Dengan demikian, angket yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 11 pernyataan.

d. Jaminan/*Assurance* (X_4)

Kriteria pengujiannya adalah jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka pernyataan itu valid dan sebaliknya tidak valid (Suharsimi Arikunto, 2009: 110).

Berdasarkan data tersebut, terdapat 2 pernyataan dari 16 pernyataan, yang tidak valid yaitu item pernyataan nomor 5 dan nomor 7. Dalam penelitian ini pernyataan yang tidak valid didrop. Dengan demikian, angket yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 14 pernyataan.

e. Empati/*Empathy* (X_5)

Kriteria pengujiannya adalah jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka pernyataan itu valid dan sebaliknya tidak valid (Suharsimi Arikunto, 2009: 110).

Berdasarkan data tersebut, tidak terdapat pernyataan yang tidak valid. Dengan demikian, angket yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 8 pernyataan.

f. Kepuasan peserta didik (Y)

Kriteria pengujiannya adalah jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka pernyataan itu valid dan sebaliknya tidak valid (Suharsimi Arikunto, 2009: 110).

Berdasarkan data tersebut, tidak terdapat pernyataan yang tidak valid.

Dengan demikian, angket yang digunakan dalam penelitian ini

berjumlah 12 pernyataan.

2. Uji Reliabilitas Angket

Realibilitas adalah alat untuk mengukur sejauh mana alat ukur yang digunakan dapat dipercaya dalam penelitian ini. Untuk menguji tingkat realibilitas angket digunakan rumus *alpha cronbach*, sebagai berikut.

$$r_{11} = \left(\frac{n}{n-1} \right) \left(1 - \frac{\sum S_i}{S_t} \right)$$

(Sudjana, 2002: 312).

Keterangan:

r_{11} = Reliabilitas instrumen

n = Banyaknya butir soal

$\sum S_i$ = Jumlah varians butir pertanyaan

S_t = Varians total

Langkah berikutnya dari hasil perhitungan dengan *alpha cronbach* dibandingkan dengan r dari tabel korelasi *product moment*, kriterianya apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan tingkat signifikansi 0,05 maka instrumen adalah reliabel dan sebaliknya tidak. Untuk mengetahui tingkat reliabilitas instrumen tersebut, selanjutnya konsultasikan dengan tabel interpretasi nilai r *product moment* sebagai berikut.

Tabel 8. Indeks Korelasi Reliabilitas

Besarnya nilai r11	Kriteria
0,800 - 1,000	Sangat tinggi
0,600 - 0,799	Tinggi
0,400 - 0,599	Cukup
0,200 - 0,399	Rendah
0,000 - 0,199	Sangat rendah

(Ridwan, 2006: 125 - 126).

Berikut disajikan hasil uji reliabilitas angket untuk variabel X_1 , X_2 , X_3 , X_4 , X_5 , dan Y pada 20 responden adalah sebagai berikut.

a. Bukti Fisik/*Tangibles* (X_1)

Berdasarkan perhitungan SPSS 15 dengan 15 item pernyataan, diperoleh hasil r hitung $>$ rtabel yaitu $0,903 > 0,444$. Hal ini berarti alat instrumen yang digunakan adalah reliabel. Jika dilihat pada kriteria penafsiran mengenai indeks korelasi $r = 0,903$ maka memiliki tingkat reliabel sangat tinggi.

b. Kehandalan/*Reliability* (X_2)

Berdasarkan perhitungan SPSS 15 dengan 9 item pernyataan, diperoleh hasil r hitung $>$ rtabel yaitu $0,866 > 0,444$. Hal ini berarti alat instrumen yang digunakan adalah reliabel. Jika dilihat pada kriteria penafsiran mengenai indeks korelasi $r = 0,866$ maka memiliki tingkat reliabel sangat tinggi.

c. Daya Tanggap/*Responsiveness* (X_3)

Berdasarkan perhitungan SPSS 15 dengan 11 item pernyataan, diperoleh hasil r hitung $>$ rtabel yaitu $0,921 > 0,444$. Hal ini berarti alat instrumen yang digunakan adalah reliabel. Jika dilihat pada kriteria penafsiran mengenai indeks korelasi $r = 0,921$ maka memiliki tingkat reliabel sangat tinggi.

d. Jaminan/*Assurance* (X_4)

Berdasarkan perhitungan SPSS 15 dengan 14 item pernyataan, diperoleh hasil r hitung $>$ rtabel yaitu $0,860 > 0,444$. Hal ini berarti alat instrumen yang digunakan adalah reliabel. Jika dilihat pada kriteria penafsiran mengenai indeks korelasi $r = 0,860$ maka memiliki tingkat reliabel sangat tinggi.

e. Empati/*Empathy* (X_5)

Berdasarkan perhitungan SPSS 15 dengan 8 item pernyataan, diperoleh hasil r hitung $>$ rtabel yaitu $0,778 > 0,444$. Hal ini berarti alat instrumen yang digunakan adalah reliabel. Jika dilihat pada kriteria penafsiran mengenai indeks korelasi $r = 0,778$ maka memiliki tingkat reliabel tinggi.

f. Kepuasan peserta didik (Y)

Berdasarkan perhitungan SPSS 15 dengan 12 item pernyataan, diperoleh hasil r hitung $>$ r tabel yaitu $0,888 > 0,444$. Hal ini berarti alat instrumen yang digunakan adalah reliabel. Jika dilihat pada kriteria penafsiran mengenai indeks korelasi $r = 0,888$ maka memiliki tingkat reliabel sangat tinggi.

G. Uji Persyaratan Statistik Parametrik

Menurut Sudarmanto (2005: 104-123), untuk menggunakan alat analisis statistik parametrik selain diperlukan data yang interval dan rasio juga harus diperlukan persyaratan uji normalitas dan homogenitas. Data Penelitian adalah data interval untuk variabel X_1 , X_2 , X_3 , X_4 , X_5 dan Y dari hasil penyebaran angket.

1. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah instrumen yang digunakan sebagai alat pengumpul data berdistribusi normal atau tidak.

Pengujian normalitas data sampel dalam penelitian ini menggunakan uji *One- Sample Kolmogorov-Smirnov* (Uji K-S) dengan bantuan SPSS.

Berikut ini rumusan hipotesis.

H_0 : Data berasal dari populasi berdistribusi normal

H_a : Data berasal dari populasi yang tidak berdistribusi normal

Kriteria pengujian

Tolak H_0 apabila nilai signifikansi (Sig) $< 0,05$ berarti distribusi sampel tidak normal. Dan terima H_0 apabila nilai signifikansi (Sig) $> 0,05$ berarti distribusi sampel adalah normal (Sugiyono, 2008: 54-59).

2. Uji Homogenitas

Uji homogenitas digunakan untuk mengetahui apakah data berasal dari populasi yang homogen atau tidak. Untuk menguji homogenitas data digunakan *Uji Levene Statistic*. Dimana dinyatakan data homogen apabila nilai signifikansi $>$ nilai alpha yang digunakan yaitu 5%.

Rumusan Hipotesis

H_0 : Varians populasi adalah homogen

H_a : Varians populasi adalah tidak homogen

Kriteria pengambilan keputusan

Terima H_0 jika probabilitas (Sig) $> 0,05$ berarti varians populasi adalah homogen. Dan tolak H_0 jika probabilitas (Sig) $< 0,05$ berarti varians populasi tidak homogen (Sudjana, 2002: 263).

H. Uji Asumsi Klasik

Menurut Gunawan Sudarmanto (2005: 124), untuk menggunakan regresi linear ganda sebagai alat analisis perlu dilakukan uji persyaratan terlebih dahulu, apabila persyaratan tersebut terpenuhi maka regresi linear ganda

dapat digunakan. Beberapa persyaratan yang perlu diujikan sebelumnya adalah sebagai berikut.

1. Uji Linearitas Garis Regresi

Uji kelinearan regresi dilakukan untuk mengetahui apakah pola regresi bentuknya linier atau tidak. Menurut Sudarmanto (2005: 135), menyatakan bahwa kriteria pengujian yang diterapkan untuk menyatakan kelinieran garis regresi dengan menggunakan harga koefisien signifikansi dan dibandingkan dengan nilai alpha yang dipilih oleh peneliti. Uji kelinieran dilakukan untuk mengetahui apakah pola regresi benar-benar linier dan berarti, maka perlu adanya suatu pengujian kelinearan dengan menggunakan analisis varians.

Tabel 9. Analisis Varians Anova

Sumber	Dk	JK	KT	F	Keterangan
Total	N	$\sum y^2$	$\sum y^2$		
Tuna cocok	k-2	JK (TC)	$S^2 TC = \frac{JK(TC)}{k-2}$	$\frac{S^2 TC}{S^2 G}$	Untuk menguji kelinieran regresi
Galat/Error	n-k	JK (G)	$S^2 G = \frac{JK(G)}{n-k}$		

Keterangan.

- JK = Jumlah kuadrat
 KT = Kuadrat tengah
 N = Banyaknya responden
 n = Banyaknya anggota
 $JK(G) = \sum \left\{ \sum y^2 - \frac{(\sum Y^2)^2}{ni} \right\}$
 $JK(T) = \sum y^2$
 $JK(TC) = JK(S) - JK(G)$
 (Sudjana, 2005: 330-332).

Kriteria Pengujian.

Kriteria Uji Kelinearan, jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ dengan dk pembilang $k-2$ dan dk penyebut $n-k$ maka regresi linear dan sebaliknya tidak linear.

2. Uji Multikolinearitas

Menurut Sudarmanto (2005: 136-137), uji asumsi tentang multikolinearitas ini dimaksudkan untuk membuktikan atau menguji ada tidaknya hubungan yang linear antara variabel bebas (independen) satu dengan variabel bebas (independen) lainnya. Pengujian dengan menggunakan analisis regresi linear ganda, maka akan terdapat dua atau lebih variabel bebas atau variabel independen yang diduga akan mempengaruhi variabel terikatnya (dependen). Pendugaan tersebut akan dapat dipertanggungjawabkan apabila tidak terjadi adanya hubungan yang linear (multikolinearitas) diantara variabel-variabel independen.

Adanya hubungan yang linear antarvariabel independen akan menimbulkan kesulitan dalam memisahkan pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependennya. Oleh karena itu, harus benar-benar dapat menyatakan bahwa tidak terjadi adanya hubungan linear di antara variabel-variabel independen tersebut. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel independen. Jika terjadi hubungan yang linier (multikolinieritas) maka akan mengakibatkan.

a. Tingkat ketelitian koefisien regresi sebagai penduga sangat rendah,

- dengan demikian menjadi kurang akurat.
- Koefisien regresi serta ragamnya akan bersifat tidak stabil, sehingga adanya sedikit perubahan pada data akan mengakibatkan ragamnya berubah sangat berarti.
 - Tidak dapat memisahkan pengaruh tiap-tiap variabel independen secara individu terhadap variabel dependen.
- (Sudarmanto, 2005: 138).

Metode uji multikolinearitas yang digunakan dalam penelitian ini ada dua yaitu:

- Menggunakan koefisien signifikansi dan kemudian dibandingkan dengan tingkat *alpha*.
- Menggunakan harga koefisien *Pearson Correlation*. Penentuan harga koefisien ditentukan dengan rumus:

$$r_{xy} = \frac{n \cdot \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{\{n \sum x^2 - (\sum x)^2\} \{n \sum y^2 - (\sum y)^2\}}}$$

(Arikunto, 2007: 72).

Keterangan:

r_{xy} = Koefisien korelasi antara variabel X dan variabel Y

x = Skor butir soal

y = Skor total

n = Jumlah sampel

Rumusan hipotesis yaitu.

H₀: Tidak terdapat hubungan antarvariabel independen.

H_a: Terdapat hubungan antar variabel independen.

Kriteria pengujian sebagai berikut.

- Apabila koefisien signifikansi $< \alpha = 0,05$ maka terjadi multikolinearitas di antara variabel independennya.
- Apabila $r_{hitung} < r_{tabel}$ dengan $df = n-1-1$ dan $\alpha = 0,05$ maka H₀ diterima sehingga tidak terjadi multikorelasi sebaliknya jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka H₀ ditolak dan H_a diterima maka terjadi multikorelasi.

3. Uji Autokorelasi

Pengujian ini dimaksudkan untuk mengetahui apakah terjadi korelasi di antara data pengamatan atau tidak. Adanya autokorelasi dapat mengakibatkan penaksir mempunyai varians minimum (Sudarmanto, 2005: 142-143). Metode uji autokorelasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah *statistik d Durbin-Waston*. Tahap-tahap pengujian dengan uji *Durbin- Waston* adalah sebagai berikut:

- a. Carilah nilai-nilai residu dengan OLS (*Ordinary Least Square*) dari persamaan yang akan diuji dan hitung statistik *d* dengan menggunakan persamaan $d = \frac{\sum_2^t (u_t - u_{t-1})^2}{\sum_1^t u_t^2}$.
- b. Menentukan ukuran sampel dan jumlah variabel independen kemudian lihat Tabel Statistik Durbin-Waston untuk mendapatkan nilai-nilai kritis *d* yaitu nilai *Durbin-Waston Upper*, d_u dan nilai *Durbin-Waston Lower*, d_l .
- c. Dengan menggunakan terlebih dahulu Hipotesis Nol bahwa tidak ada otokorelasi positif dan Hipotesis Alternatif:

$H_0 : \rho \leq 0$ (tidak ada autokorelasi positif)

$H_a : \rho < 0$ (ada autokorelasi positif).

Berdasarkan keadaan tertentu, terutama untuk menguji persamaan beda pertama, uji *d* dua sisi akan lebih tepat. Langkah-langkah 1 dan 2 persis sama di atas sedangkan langkah 3 adalah menyusun hipotesis nol bahwa tidak ada Autokorelasi.

Rumus hipotesis yaitu.

H_0 : tidak terjadi adanya autokorelasi diantara data pengamatan.

H_a : terjadi adanya autokorelasi diantara data pengamatan.

Kriteria pengujian.

Apabila nilai statistik *Durbin-Waston* berada di antara angka 2 atau mendekati angka 2 maka dapat dinyatakan data pengamatan tersebut tidak memiliki autokorelasi, dalam hal sebaliknya, maka dinyatakan terdapat autokorelasi (Sudarmanto, 2005: 141).

4. Uji Heteroskedastisitas

Uji asumsi heteroskedastisitas ini dimaksudkan untuk mengetahui apakah variasi residual absolut sama atau tidak sama untuk semua pengamatan.

Apabila asumsi tidak terjadinya heteroskedastisitas ini tidak terpenuhi, maka penaksir menjadi tidak lagi efisien baik dalam sampel kecil maupun besar dan estimasi koefisien dapat dikatakan menjadi kurang akurat (Sudarmanto, 2005: 148).

Pengujian *rank* korelasi *spearman* (*spearman's rank correlation*).

Koefisien korelasi rank dari *spearman* didefinisikan sebagai berikut.

$$r_s = 1 - 6 \left[\frac{\sum d_i^2}{n(n^2 - 1)} \right]$$

(Sudarmanto, 2005: 148).

Keterangan:

r_s = Koefisien korelasi *spearman*

d_i = Perbedaan dalam *rank* yang diberikan kepada dua karakteristik yang berbeda dari individu atau fenomena ke i

n = Banyaknya individu atau fenomena yang diberi *rank*

Di mana nilai r_s adalah $-1 \leq r \leq 1$.

Rumusan hipotesis sebagai berikut.

H_0 = Tidak ada hubungan yang sistematis antara variabel yang menjelaskan dan nilai mutlak dari residual.

H_a = Ada hubungan yang sistematis antara variabel yang menjelaskan dan nilai mutlak dari residual.

Kriteria pengujian sebagai berikut.

Apabila koefisien signifikansi (Sig.) lebih besar dari α yang dipilih (misalnya 0,05), maka dapat dinyatakan tidak terjadi heteroskedastisitas di antara data pengamatan tersebut, yang berarti menerima H_0 , dan sebaliknya apabila koefisien signifikansi (Sig.) lebih kecil dari α yang dipilih (misalnya 0,05), maka dapat dinyatakan terjadi heteroskedastisitas di antara data pengamatan tersebut, yang berarti menolak H_0 .

I. Uji Hipotesis

1. Pengujian Hipotesis Secara Parsial

Pengujian hipotesis pertama, kedua, ketiga, keempat dan kelima yaitu pengaruh dimensi kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan peserta didik digunakan statistik t dengan model regresi linear sederhana, yaitu:

$$\hat{Y} = a + bX$$

Untuk nilai a dan b dicari dengan rumus.

$$a = \frac{(\sum y)(\sum x^2) - (\sum x)(\sum xy)}{n \sum x^2 - (\sum x)^2}$$

$$b = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{n \sum x^2 - (\sum x)^2}$$

(Sudjana, 2005: 325).

Keterangan:

\hat{Y}	= Subyek dalam variabel yang diprediksikan
a	= Nilai <i>Intercept</i> (konstanta) atau jika harga $X = 0$
b	= Koefisien arah regresi penentu ramalan (prediksi) yang menunjukkan nilai peningkatan atau penurunan variabel Y
X	= Subyek pada variabel bebas yang mempunyai nilai tertentu
Y	= Variabel terikat

Kemudian dilanjutkan dengan uji t. Uji t ini digunakan untuk mengetahui taraf signifikan masing-masing hipotesis yaitu pengaruh dimensi kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan peserta didik. Adapun rumus uji t sebagai berikut.

$$t_o = \frac{b}{sb}$$

(Sudjana, 2005: 326).

Keterangan.

t_o	= Nilai teoritis observasi
b	= Koefisien arah regresi
Sb	= Standar deviasi

Langkah-langkah pengujian koefisien regresi variabel dimensi kualitas pelayan jasa (X).

a. Menentukan Hipotesis

H_o = Secara parsial Tidak ada pengaruh variabel bebas terhadap

variabel terikat pada Lembaga Bimbingan Belajar Nurul Fikri
Cabang Rajabasa Bandar Lampung Tahun Pelajaran 2015/2016.

H_a = Secara parsial ada pengaruh signifikan variabel bebas terhadap
variabel terikat pada Lembaga Bimbingan Belajar Nurul Fikri
Cabang Rajabasa Bandar Lampung Tahun Pelajaran 2015/2016.

b. Menentukan tingkat signifikansi

Tingkat signifikansi menggunakan $\alpha = 5\%$ (signifikansi 5% atau 0,05
adalah ukuran standar yang sering digunakan dalam penelitian).

c. Menentukan t hitung dengan menggunakan rumus t hitung di atas.

d. Menentukan t tabel

Tabel distribusi t diperoleh dari daftar distribusi t dengan peluang $(1-\alpha)$
dan $dk = n-2$.

e. Kriteria Pengujian

H_0 diterima jika $t_{tabel} < t_{hitung}$

H_0 ditolak jika $t_{hitung} > t_{tabel}$.

f. Membandingkan t hitung dengan t tabel

Jika Nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 ditolak.

g. Kesimpulan

Jika H_0 ditolak maka secara parsial variabel bebas berpengaruh positif
terhadap variabel terikat di LBB Nurul Fikri Cabang Rajabasa Bandar
Lampung Tahun Pelajaran 2015/2016. Koefisien korelasi variabel
bebas terhadap variabel terikat dengan kriteria $t_{hitung} > t_{tabel}$ dinyatakan
memiliki hubungan, untuk menyatakan hubungan antara variabel

bebas dengan variabel terikat dilakukan analisis *korelasi product moment*.

2. Pengujian Hipotesis Secara Simultan

Pengujian hipotesis keenam menggunakan statistik F dengan model regresi linier *multiple*, yaitu:

$$\hat{Y} = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5$$

(Sudjana, 2002: 354).

Keterangan:

\hat{Y}	= Nilai ramalan untuk variabel
a	= Nilai <i>intercept</i> (konstanta)
$b_1b_2b_3b_4b_5$	= Koefisien arah regresi
$X_1X_2X_3X_4X_5$	= Variabel bebas
Y	= Variabel terikat

Kemudian dilanjutkan dengan uji F. Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen (X_1, X_2, \dots, X_n) secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen (Y). Atau untuk mengetahui apakah model regresi dapat digunakan untuk memprediksi variabel dependen atau tidak. Signifikan berarti hubungan yang terjadi dapat berlaku untuk populasi (dapat digeneralisasikan). Untuk melihat ada tidaknya pengaruh ganda antara X_1, X_2 terhadap Y maka dapat menggunakan rumus:

$$F = \frac{JK_{reg} / k}{JK_{res} / (n - k - 1)}$$

(Sudjana, 2005: 354).

Keterangan.

n = Banyaknya responden

K = Banyaknya kelompok

$$JK_{reg} = b_1 \sum X_1 Y + b_2 \sum X_2 Y + b_3 \sum X_3 Y + b_4 \sum X_4 Y + b_5 \sum X_5 Y$$

$$JK_{res} = \sum Y^2 - JK_{reg}$$

Tahap-tahap untuk melakukan uji F adalah sebagai berikut.

a. Merumuskan Hipotesis

Ho = Tidak Ada pengaruh bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) terhadap kepuasan peserta didik kelas XII SMA pada LBB Nurul Fikri Cabang Rajabasa Bandar Lampung Tahun Pelajaran 2015/2016.

Ha = Ada pengaruh bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) karyawan terhadap kepuasan peserta didik kelas XII SMA pada LBB Nurul Fikri Cabang Rajabasa Bandar Lampung Tahun Pelajaran 2015/2016.

b. Menentukan tingkat signifikansi

Tingkat signifikansi menggunakan $\alpha = 5\%$ (signifikansi 5% atau 0,05 adalah ukuran standar yang sering digunakan dalam penelitian).

c. Menentukan F hitung dengan menggunakan rumus statistik F di atas.

d. Menentukan F tabel

Dengan menggunakan tingkat keyakinan 95%, $\alpha = 5\%$. Dengan F_{tabel} untuk dk pembilang = k dan dk penyebut (n-k-1).

e. Kriteria pengujian

- Ho diterima bila $F \text{ hitung} < F \text{ tabel}$

- Ho ditolak bila $F \text{ hitung} > F \text{ tabel}$

f. Membandingkan F hitung dengan F tabel

Jika Nilai F hitung $> F \text{ tabel}$, maka Ho ditolak.

g. Kesimpulan

Jika Ho ditolak maka bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*),

daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati

(*empathy*) secara bersama-sama berpengaruh positif terhadap

kepuasan peserta didik kelas XII SMA di LBB Nurul Fikri Cabang

Rajabasa Bandar Lampung Tahun Pelajaran 2015/2016.