

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif yang berbentuk korelasional, artinya penelitian ini menggambarkan suatu keadaan atau situasi tertentu sebagaimana adanya secara sistematis, aktual, akurat. Menurut Berlianti penelitian kuantitatif mencoba untuk memecahkan dan membatasi fenomena menjadi terukur. Metode penelitiannya menggunakan pengukuran yang terstandar atau menggunakan skala pengukuran data. Sehingga secara esensial penelitian kuantitatif adalah penelitian tentang pengumpulan data numerik untuk menjelaskan fenomena tertentu (Berlianti et al., 2024).

Penelitian korelasional menurut Suharsimi adalah metode yang dapat diartikan sebagai prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan atau melukiskan keadaan objek penelitian pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak dan sebagaimana adanya kemudian dicari hubungannya (Suharsimi, 2002).

Menurut Sugiono metode penelitian kuantitatif adalah penelitian yang menggunakan angka dalam penyajian data dan analisis yang menggunakan uji statistika. Metode kuantitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel yaitu *random sampling*, mengumpulkan data menggunakan instrumen penelitian,

analisis data bersifat statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2010).

Menurut Sukardi, penelitian korelasi adalah suatu penelitian yang melibatkan tindakan pengumpulan data guna menentukan, apakah ada hubungan dan tingkat hubungan antara dua variabel atau lebih dilakukan, ketika kita ingin mengetahui tentang ada tidaknya dan kuat lemahnya hubungan variabel yang terkait dalam suatu objek atau subjek yang diteliti. Adanya hubungan dan tingkat variabel ini penting, karena dengan mengetahui tingkat hubungan yang ada, peneliti akan dapat mengembangkannya sesuai dengan tujuan penelitian.

Dalam penelitian ini variabel-variabel yang diteliti terdiri dari satu variabel independen (variabel bebas) merupakan variabel yang mempengaruhi, dan satu variabel dependen (variabel terikat) merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat. Dengan demikian penelitian ini untuk melihat hubungan kinerja pegawai tata usaha (x) variabel bebas, dengan kepuasan pelayanan bagi siswa (y) variabel terikat, di SMP Negeri 1 Kubung.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di SMP Negeri 1 Kubung yang beralamatkan di jalan Tampuniak Selayo, Selayo, Kec. Kubung, Kab. Solok, Prov. Sumatra Barat. Waktu penelitian ini dilakukan mulai dari 07, Mei 2025 s/d selesai pada tahun ajaran 2024/2025.

C. Populasi dan Sampel Penelitian

1) Populasi

Populasi adalah keseluruhan subjek penelitian. Sedangkan menurut Burhan Bungin, populasi adalah serumpun atau sekelompok objek yang menjadi sasaran dan sumber data penelitian. Dalam penelitian ini yang akan menjadi populasi adalah seluruh siswa kelas VIII di SMP Negeri 1 Kubung. Berikut ini adalah data jumlah siswa kelas VIII SMP Negeri 1 Kubung

Tabel 3.1. Data jumlah siswa kelas VIII

No.	Kelas	Jumlah Perkelas	Jumlah berdasarkan Jenis Kelamin	
			L	P
1.	VIII.1	26	14	12
2.	VIII.2	27	13	14
3.	VIII.3	27	14	13
4.	VIII.4	27	14	13
Total			106	

Berdasarkan data jumlah siswa kelas VIII di SMP Negeri 1 Kubung tersebut, maka yang akan menjadi populasi adalah seluruh seluruh siswa kelas VIII yang berjumlah 106 orang siswa.

2) Sampel

Menurut Sugiono sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Senada dengan pernyataan Nazir mengemukakan secara sederhana dapat dikatakan bahwa sampel adalah sebagian dari populasi. Suatu prosedur di mana hanya sebagian dari populasi saja yang diambil dan dipergunakan untuk menentukan sifat serta cin yang dikehendaki dari populasi (Sugiyono, 2009).

Sedangkan menurut Wina Sanjaya sesuatu yang mewakili populasi atau cermin dari populasi. Sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti. Menurut Suharsimi Arikunto, apabila subjeknya kurang dari 100 maka lebih baik ambil semuanya, selanjutnya jika subjeknya lebih besar, dapat diambil antara 10% sampai dengan 15% atau 20% sampai dengan 25% atau lebih, namun dalam penelitian ini penulis menggunakan margin error sebesar 0,05 (5%). Untuk menentukan jumlah sampel penelitian, penulis menggunakan rumus Slovin sebagai berikut:

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

Ket:

n : besaran sampel

N : besaran populasi

e : kelonggaran ketelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang dapat ditolerir (Prasetyo, 2016).

Batas toleransi kesalahan yang digunakan yaitu 5% yang berarti tingkat akurasi 95%. Semakin kecil batas toleransi maka sampel akan menggambarkan populasi semakin akurat. Jumlah populasi dalam penelitian ini sebanyak 106 orang siswa dengan presentasi kelonggaran sebesar 5%. Maka untuk mengetahui jumlah sampel penelitian, berikut perhitungannya:

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

$$n = \frac{106}{1 + 106 \cdot 5\%^2}$$

$$n = \frac{106}{1 + 106 \cdot 0,05^2}$$

$$n = \frac{106}{1 + 106 \cdot 0,0025}$$

$$n = \frac{106}{1 + 0,0265}$$

$$n = \frac{106}{1,265}$$

$$n = 83,79 = 84.$$

Jadi dalam penelitian ini, peneliti tidak mungkin mengambil sampel dari semua siswa yang berjumlah 106 orang. Maka sampel penelitian ini setelah dibulatkan sebanyak 84 orang siswa. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus *Sampling Friction Per Cluster* dengan rincian sebagai berikut:

$$fi = \frac{Ni}{n}$$

Keterangan:

fi : *sampling fraction cluster*

Ni : banyaknya anggota yang dijadikan sampel

n : jumlah Populasi

Maka dapat dijelaskan yaitu: $fi = \frac{Ni}{n}$

$$\begin{aligned} fi &= \frac{84}{106} \\ &= 0,79 \end{aligned}$$

Kemudian untuk mengetahui besarnya *sampel per cluster* digunakan rumus sebagai berikut: $ni = fi \times n$

Keterangan :

n_i : banyaknya anggota yang dimasukkan menjadi sub sampel

f_i : sampel per cluster

n : banyaknya anggota yang dimasukkan sampel

Tabel 3.2 Sampel Penelitian

Kelas	Populasi	Jumlah Sampel
VIII.1	26	$n_i = 0,79 \times 26 = 20,54 = 21$
VIII.2	27	$n_i = 0,79 \times 27 = 21$
VIII.3	27	$n_i = 0,79 \times 27 = 21$
VIII.4	27	$n_i = 0,79 \times 27 = 21$
Jumlah	106	84

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah sampel random sampling atau sampel acak sederhana. Menurut sugiyono *random sampling* merupakan setiap anggota populasi mempunyai peluang sama untuk dipilih menjadi anggota sampel. Berdasarkan kutipan di atas maka jumlah sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah 5% dari masing-masing kelas. Maka dalam penelitian ini penulis menggunakan sampel kelas VIII sebanyak 21 orang perkelas.

D. Variabel Penelitian

Menurut Hikmawati Variabel adalah sifat-sifat yang sedang dipelajari. Contohnya: jenis kelamin, kelas sosial, mobilitas pekerjaan dan sebagainya (Hikmawati, 2017). Agar memudahkan pemahaman tentang macam jenis variabel, maka identifikasi variabel menurut Sugiyono dalam penelitian ini adalah:

- 1) Variabel bebas (variabel *independent*): sebagai variabel stimulus, prediktor.
Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi penyebab berubahnya atau timbulnya variabel dependent (terikat). Maka variabel bebas dalam penelitian ini adalah kinerja pegawai tata usaha (X).
- 2) Variabel terikat (variabel *dependent*): sering disebut sebagai variabel output, kriteria, konsekuen. Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Maka variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepuasan pelayanan bagi siswa (Y).

E. Prosedur Penelitian

Prosedur penelitian yang dilakukan dalam skripsi ini ada tiga tahap, yaitu tahap persiapan, tahap pelaksanaan dan tahap penyelesaian. Berikut rincian tahap-tahap penelitian yaitu:

1. Tahap Persiapan
 - a. Melakukan observasi kesekolah
 - b. Merumuskan masalah yang akan diteliti
 - c. Menyusun proposal penelitian dan mengajukan proposal penelitian
 - d. Melaksanakan seminar proposal pada Selasa, 07 Mei 2024
 - e. Menentukan sampel penelitian
 - f. Mempersiapkan instrumen pengumpulan data
 - g. Memvalidasi semua perangkat penelitian yang diperlukan
 - h. Menyelesaikan segala administrasi seperti surat izin penelitian dari kampus, dari dinas, dan dari sekolah dapat dilihat pada lampiran.

2. Tahap Pelaksanaan

Proses pelaksanaan penelitian ini berlangsung mulai dari tanggal 28 April 2025 dengan melakukan uji coba instrumen dilakukan kepada 30 orang peserta didik SMP Negeri 11 Padang yang tidak menjadi sampel penelitian. Setelah dilakukan validasi dan reliabilitas instrumen penulis melanjutkan melakukan penelitian mulai dari tanggal 07 Mei 2025 di SMP Negeri 1 Kubung dengan jumlah responden 84. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode penelitian korelasional dengan mengambil responden penelitian kelas VIII. Alasan penulis memilih kelas VIII dikarenakan kelas ini sudah sering melakukan interaksi dengan pegawai tata usaha untuk meminta bantuan dalam administrasi siswa. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan yang signifikan antara kinerja pegawai tata usaha dengan kepuasan pelayanan bagi siswa kelas VIII di SMP Negeri 1 Kubung.

3. Tahap Akhir

- a. Mengumpulkan data dan mengolah data yang didapatkan dari kelas sampel
- b. Mengambil kesimpulan dari data hasil penelitian yang dianalisis
- c. Menyusun laporan hasil penelitian.

F. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data

1. Teknik Pengumpulan Data

Menurut Ridwan teknik pengumpulan data adalah teknik atau cara yang dapat digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data, serta instrumen pengumpulan data adalah alat bantu yang dipilih dan digunakan oleh peneliti dalam kegiatannya mengumpulkan data agar kegiatan tersebut menjadi sistematis dan lebih mudah (Ridwan, 2004). Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

a) Angket

Menurut Istijanto dalam Taluke angket atau kuesioner adalah suatu daftar pertanyaan yang digunakan periset untuk memperoleh data secara langsung dari sumber melalui proses komunikasi dengan mengajukan pertanyaan. Sedangkan angket dalam penelitian ini adalah pertanyaan yang tertulis berkaitan dengan judul ini yang ditunjukkan kepada responden. Jawaban angket dengan skala likert (Taluke et al., 2019).

Metode angket ini digunakan untuk mengetahui respon siswa terhadap hubungan kinerja pegawai tata usaha dengan kepuasan pelayanan bagi siswa di SMP Negeri 1 Kubung. Angket ini berisi tanggapan siswa dan siswi SMP Negeri 1 Kubung tentang kinerja pegawai tata usaha. Jenis angket ini adalah angket langsung tertutup yang sudah ada jawabannya. Responden hanya perlu memilih jawabannya yang sesuai dengan keadaan dirinya.

b) Dokumentasi

Menurut Sudaryono dalam Prawiyogi dokumentasi adalah teknik untuk memperoleh data langsung dari tempat penelitian, seperti buku-buku yang relevan, laporan kegiatan, foto-foto kegiatan penelitian, file dokumentar. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya biodata sekolah, sejarah sekolah, visi, misi dan tujuan sekolah, keadaan siswa, keadaan guru-guru, dan kurikulum (Prawiyogi et al., 2021).

2. Instrumen

Sesuai dengan data yang diperlukan maka instrumen penelitian yang digunakan adalah lembaran angket (kuisisioner), angket tersebut berupa angket tertutup. Pernyataan mencakup tentang kepuasan siswa terhadap pelayanan pegawai tata usaha. Menurut Sugiyono instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati.

Dalam penelitian ini skala pengukuran yang digunakan adalah skala likert. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial ke dalam lima poin skala dengan interval yang sama. Diharapkan dengan menyebarkan daftar pertanyaan kepada setiap responden, peneliti dapat menghimpun data yang relevan dengan tujuan penelitian dan memiliki tingkat reliabilitas serta validitas yang tinggi (Muhammad, 2018).

Metode ini akan digunakan untuk mengumpulkan data tentang hubungan kinerja pegawai tata usaha dengan kepuasan pelayanan bagi siswa

menggunakan skala likert. Skala likert pada digunakan untuk mengukur sikap dan penadaptasi. Alternatif jawaban disusun berdasarkan lima kategori untuk pertanyaan positif dan negatif, yaitu: Selalu (S), Sering (Sr), Kadang-kadang (KK), Jarang (J), Tidak pernah (TP). Melalui tabel berikut dapat dilihat kategori jawaban dan skor masing-masing pertanyaan.

Tabel 3.3 Instrumen Penelitian

No.	Alternatif Jawaban	Positif	Negatif
1.	Selalu (S)	5	1
2.	Sering (Sr)	4	2
3.	Kadang-kadang (KK)	3	3
4.	Jarang (J)	2	4
5.	Tidak Pernah (TP)	1	5

Adapun Langkah-langkah yang dilakukan dalam pembuatan instrumen dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

- a. Kajian literatur untuk mengkaji konsep-konsep atau variabel yang akan diukur.
- b. Menyusun kisi-kisi instrumen berdasarkan kajian teori yang dipakai, mulai dari menjabarkan variabel sampai pada rumusan item-item.
- c. Menyusun instrumen penelitian hubungan kinerja pegawai tata usaha dengan kepuasan pelayanan bagi siswa di SMP Negeri 1 Kubung. Kisi-kisi instrumen dapat dilihat sebagai berikut:

1) Variabel (X) Kinerja Pegawai Tata Usaha

Tabel 3.4
Instrumen Kinerja Pegawai Tata Usaha

No	Variabel	Indikator	Sub Indikator	Sub-sub Indikator	No Item		Refesensi
					(+)	(-)	
1.	Kinerja (Teori Puspamurty)	Kualitas Kerja	Menyelesaikan pekerjaan sesuai standar kualitas kerja yang ditetapkan	1. Menyelesaikan tugas dengan cepat 2. Hasil kerja optimal	1 2		Melan Angriani Asnawi, Kinerja Karyawan Perseroan Terbatas, (Gorontalo: Cv. Athra Samudra), h. 17 (Asnawi, 2019)
			Mengerjakan pekerjaan dengan teliti	1. Menyelesaikan tugas dengan hati-hati, tuntas serta meminimalkan kesalahan		3	
			Memberikan pengaruh pada perkembangan sekolah	1. Kinerja yang baik dapat meningkatkan kualitas sekolah	4		
			Melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab	1. Bekerja secara tekun dan berdedikasi tinggi	5		
		Ketepatan waktu	Tepat dalam menyelesaikan pekerjaan	1. Menyelesaikan tugas sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan 2. Memanfaatkan waktu dengan baik 3. Tepat waktu dalam memberikan pelayanan	7 8	6	Novia Ruth. Kinerja Karyawan. (Bandung: Widina Bhakti Persada), 2021, h. 40 (Silaen, 2021)
				Kehadiran	9		
				Dituntut bekerja cepat		10	
		Kemampuan	Memiliki kemampuan khusus	1. Mempunyai dan mampu menggunakan ilmu teknologi	11		Metik Asmike, dkk. Manajemen Kinerja (Madiun: Unipma Press). 2022, h. 5 (Asmike & Sari, 2022)
			Memiliki kemampuan untuk membantu organisasi	1. Memberikan bantuan terhadap penyelesaian masalah yang ada disekolah	12		
				1. Memiliki keterampilan untuk melakukan pekerjaan yang baik dan efektif	13		

			Memiliki kemampuan dalam melayani	1. Mampu memberikan pelayanan yang baik kepada siswa		14	
		Komunikasi	Melakukan koordinasi dengan rekan kerja	1. Mampu berkoordinasi dengan rekan kerja dalam melakukan tugas	15		Khaeruman, <i>Meningkatkan Kinerja Manajemen Sumber Daya Manusia Konsep dan Studi Kasus.</i> (Banten: CV. Aa. Rizky). 2021, h. 17 (Khaeruman et al., 2021)
			Membentuk kerja sama yang harmonis	1. Pegawai tata usaha berinteraksi dengan baik dan membentuk kerja sama yang lebih harmonis 2. Aktif dalam bekerja sama 3. Mampu bekerja sama dan kompak dengan tim	16 17 18		
			Komunikasi yang baik akan memperlancar kerja	1. Hubungan kerja antara sesama tim akan dapat berjalan dengan lancar karena adanya komunikasi yang baik antar individu	19		
			Berkomunikasi yang baik kepada siswa	1. Mampu berkomunikasi dengan baik kepada siswa terhadap kebutuhan yang diinginkan siswa	20		
		Inisiatif	Memiliki ide dan gagasan	1. Dalam menyelesaikan masalah pegawai tata usaha mampu menciptakan ide atau gagasan baru	21		
			Melakukan pekerjaan tanpa bergantung dengan orang lain	1. Mampu bekerja secara mandiri tanpa mempersulit orang lain 2. Mampu bekerja dengan baik tanpa harus diawasi secara langsung oleh pimpinan	22	23	Retno Purwani Setyaningrum. <i>Evaluasi Kinerja.</i> (Sidoharjo: Nizamia Learning Center), 2022, h. 30 (Dr. Retno Purwani Setyaningrum, S.E. et al., 2022)
			Mampu menyelesaikan masalah pekerjaan sendiri	1. Mampu secara mandiri untuk menyelesaikan masalah dalam pekerjaannya tanpa bantuan orang lain 2. Mampu melakukan banyak pekerjaan dalam waktu yang bersamaan	24 25		

2) Variabel (Y) Kepuasan Pelayanan bagi Siswa

Tabel 3.5
Instrumen Kepuasan Pelayanan bagi Siswa

No.	Variabel	Indikator	Sub Indikator	Sub-sub Indikator	No Item		Referensi
					(+)	(-)	
1.	Kepuasan Pelayanan Bagi Siswa (Teori Sopiatin)	Kehandalan	Ketepatan waktu sesuai dengan jadwal yang ditentukan	1. Memberikan pelayanan dengan tepat waktu 2. Memberikan harapan yang baik kepada siswa 3. Memberikan rasa puas	1 2 3		Aris Ariyanto, dkk. <i>Manajemen Layanan Pelanggan</i> . (Bandung: Widina Media Utama), 2024, h. 7 (Arianto, 2024)
		Berwujud	Fasilitas fisik	1. Menyediakan ruangan yang nyaman 2. Penataan ruangan yang baik	4 5		
			Kelengkapan dan kondisi peralatan	1. Memiliki peralatan yang lengkap untuk menunjang pemberian pelayanan	6		
			Penampilan pegawai	1. Berpenampilan rapi dan sopan 2. Berseragam sesuai jadwal yang telah ditentukan	7 8		Imam Junalis, dkk. <i>Manajemen Pemasaran Pendidikan</i> , (Purbalingga: Eureka Media Aksara), 2022, h. 4 (Junaris et al., 2022)
				Ketersediaan sarana komunikasi	9		
		Daya Tanggap	Tanggung jawab terhadap tugas	1. Siap untuk memperbaiki kesalahan yang terjadi 2. Kesediaan untuk membantu	10 11		Sanurdi. <i>Kualitas Pelayanan Islami dan Kepuasan Konsumen Teori dan Praktik</i> . (Mataram: Sanabil), 2021, h. 65 (Sanurdi, 2021)
				Memberikan pelayanan sesuai kebutuhan	12 13		
			Kepastian biaya	1. Kejelasan rincian biaya dalam oemberian pelayanan		14	Stefanus Erik, dkk. <i>Servei Tingkat Kepuasan Siswa Terhadap</i>

							Ketersediaan Sarana Prasarana, <i>Jurnal Sport Academy</i> , 1(2), 2022, h. 19 (Erik et al., 2023).
			Kepastian Waktu	1. Memiliki kepastian kapan waktu mulai pelayanan 2. Memiliki kepastian kapan waktu selesai pelayanan	16	15	
			Kepastian Prosedur	1. Menyediakan dan menerangkan Langkah-langkah dalam pemberian pelayanan 2. Kemudahan prosedur pelayanan	17 18		
		Empati	Sikap pegawai dalam memberikan pelayanan	1. Menggunakan bahasa yang sopan ketika berbicara dengan siswa 2. Kesabaran pegawai dalam memberikan pelayanan 3. Bersikap adil dalam memberikan pelayanan	19 20 21		Aris Ariyanto, dkk. <i>Manajemen Layanan Pelanggan</i> . (Bandung: Widina Media Utama), 2024, h. 8 (Ariyanto, 2024)
			Berkomunikasi dengan baik	1. Menyampaikan informasi administrasi siswa dengan jelas 2. Ramah dalam memberikan pelayanan	23	22	
			Memberi perhatian kepada individu	1. Mudah untuk dihubungi 2. Memberikan pelayanan tanpa membedakan status sosial siswa	24	25	

- d. Menyusun item pernyataan tentang hubungan kinerja pegawai tata usaha dengan kepuasan pelayanan bagi siswa.
- e. Menelaah kesesuaian pernyataan instrumen penelitian dengan kisi-kisi instrumen, yang bertujuan untuk mengetahui apakah item-item yang dikembalikan sudah mewakili setiap indikator yang dibutuhkan.
- f. Menyusun petunjuk pengisian instrumen penelitian untuk memudahkan responden dalam memahami apa yang dikehendaki oleh instrumen, dan menghindari kesalahan dalam mengumpulkan data yang dilakukan.

- g. Menyusun pernyataan-pernyataan instrumen dalam bentuk angket. Instrumen yang telah disusun dengan mengacu pada teori-teori yang telah dibahas dalam kajian pustaka, dikonsultasikan dengan kedua pembimbing dan dilakukan perbaikan sesuai dengan petunjuk pembimbing. Berdasarkan hasil bimbingan setelah memperhatikan bahasa masing-masing item pernyataan yang telah disusun dan mengetahui apakah instrumen sudah dapat mengukur apa yang ingin diukur, maka diperoleh angket final.
- h. Uji coba instrumen, guna melihat apakah instrumen tersebut dapat dimengerti oleh orang-orang yang sama karakteristiknya dengan responden. Uji coba instrumen dilakukan pada tanggal 28 April 2025 kepada 30 orang peserta didik SMP Negeri 11 Padang yang tidak menjadi sampel penelitian.
- i. Uji validitas dan reliabilitas instrumen. Uji validitas instrumen dilakukan dengan menggunakan rumus korelasi *Pearson Product Moment*, yaitu dengan cara menguji korelasi antara skor setiap item dengan skor total item. Item valid apabila nilai t_{hitung} masing-masing butir pernyataan lebih besar dari F_{tabel} untuk *degree of freedom* (df) = $n-2$ dengan taraf signifikan α 0,05.

G. Validitas dan Reliabilitas Instrumen

1) Uji Validitas

Menurut Arikunto dalam Sagala, validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahan suatu instrumen. Suatu

instrumen dinyatakan valid (sah) jika pertanyaan pada suatu angket mampu mengungkapkan suatu yang akan diukur oleh angket tersebut. Suatu instrumen atau skala yang valid atau shahih mempunyai validitas yang tinggi, sebaliknya instrumen yang kurang valid berarti memiliki validitas rendah (Sagala, 2021).

Uji validitas instrumen atau skala untuk mengetahui seberapa jauh instrumen skala penelitian mampu mencerminkan isi sesuai dengan hal dan sifat yang diukur. Artinya, setiap butir instrumen atau skala telah benar-benar menggambarkan keseluruhan isi atau konsep yang menjadi dasar penyusunan instrumen atau skala.

Uji validitas berguna untuk mengukur validitas (kesahihan) instrumen (angket). Sebuah instrumen dikatakan valid apabila dapat mengungkap data dari variabel yang diteliti secara tepat. Untuk menguji validitas instrumen yang digunakan rumus *Correlation Produk Moment* dengan rumus:

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

Keterangan:

r_{xy} = Koefisien korelasi *product moment*

N = Jumlah Subjek

$\sum X$ = Jumlah skor butir pertanyaan variabel X

$\sum Y$ = Jumlah skor total pertanyaan variabel Y

$\sum X Y$ = Jumlah perkalian skor butir dengan skor total

$\sum X^2$ = Total kuadrat skor butir pertanyaan

$\sum Y^2$ = Jumlah kuadrat skor butir pertanyaan (Munir, 2023).

Suatu instrumen dikatakan valid atau mempunyai validitas yang tinggi apabila alat itu betul-betul mampu mengukur menilai apa yang ingin diukur dan dinilai (A. M. Yusuf, 2011). Validitas lebih berupa derajat kedekatan kepada kebenaran dan bukan masalah sama sekali benar atau sekali salah. Validitas adalah suatu proses yang tidak pernah berakhir. Berdasarkan uji coba instrumen yang telah penulis lakukan, hasil oleh data dengan menggunakan program SPSS yang menunjukkan bahwa ada beberapa item yang valid dan tidak valid.

Kriteria pengambilan keputusan dalam menentukan valid atau tidaknya suatu butir item yaitu: setelah r_{hitung} ditemukan, kemudian dikonsultasikan dengan r_{tabel} untuk mengetahui butir yang valid dan tidak valid. Uji validitas dilakukan dengan bantuan Software SPSS versi 26, jika r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} pada signifikansi 5% maka butir item pernyataan dalam angket dinyatakan valid, dan jika r_{hitung} lebih kecil dari r_{tabel} maka butir item pernyataan dalam angket dinyatakan tidak valid. Untuk pengujian validitasnya, maka peneliti membandingkan *pearson correlation*, setiap butir soal dengan table *r product moment*. Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka item pernyataan tersebut dinyatakan valid. Hasil uji validitas dapat disajikan pada tabel dibawah ini dengan $n=30$, maka didapatkan df sebesar $30-2 = 28$ dan $\alpha = 5\%$ maka nilai r -tabel sebesar 0,3610.

$r_{hitung} > 0,3610$ maka item pernyataan kuesioner valid

$r_{hitung} < 0,3610$ maka item pernyataan kuesioner tidak valid

Adapun hasil uji validitas dalam hasil uji coba ini adalah dapat dilihat sebagai berikut:

1) Kinerja Pegawai Tata Usaha

Data yang diperoleh dari responden selanjutnya diuji validitas, pada pengujian validitas ini peneliti mengujikan kepada 30 orang responden. Hasil uji coba variabel kinerja pegawai tata usaha diketahui bahwa semua item pernyataan yang berjumlah 25 dinyatakan valid karena nilai r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} . Dengan hasil ini, semua pernyataan valid tersebut akan dilanjutkan ke tahap uji reliabilitas untuk mengetahui konsistensi data yang diperoleh.

2) Kepuasan Pelayanan bagi Siswa

Data yang diperoleh dari responden selanjutnya diuji validitas, pada pengujian validitas ini peneliti mengujikan kepada 30 orang responden. Hasil uji coba variabel kepuasan pelayanan bagi siswa diketahui bahwa semua item pernyataan yang berjumlah 24 dinyatakan valid karena nilai r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} . Dengan hasil ini, semua pernyataan valid tersebut akan dilanjutkan ke tahap uji reliabilitas untuk mengetahui konsistensi data yang diperoleh. Berikut tabel hasil uji validitas variabel kinerja pegawai tata usaha dan kepuasan pelayanan bagi siswa yang sudah dinyatakan valid:

Tabel 3.6
Hasil Uji Validitas Instrumen X dan Y

No	Kinerja Pegawai Tata Usaha (X)		Kepuasan Pelayanan bagi Siswa (Y)		Keterangan
	R _{hitung}	R _{tabel} 5% n=30	R _{hitung}	R _{tabel} 5% n=30	
1.	0,7447	0,3610	0,7234	0,3610	Valid
2.	0,5568	0,3610	0,6569	0,3610	Valid
3.	0,5535	0,3610	0,5442	0,3610	Valid
4.	0,7484	0,3610	0,5866	0,3610	Valid
5.	0,5850	0,3610	0,8402	0,3610	Valid
6.	0,5287	0,3610	0,6765	0,3610	Valid
7.	0,5386	0,3610	0,6602	0,3610	Valid
8.	0,5491	0,3610	0,6448	0,3610	Valid
9.	0,7276	0,3610	0,6772	0,3610	Valid
10.	0,5141	0,3610	0,6949	0,3610	Valid
11.	0,4739	0,3610	0,4897	0,3610	Valid
12.	0,6463	0,3610	0,5447	0,3610	Valid
13.	0,6146	0,3610	0,5869	0,3610	Valid
14.	0,6307	0,3610	0,5296	0,3610	Valid
15.	0,6576	0,3610	0,5029	0,3610	Valid
16.	0,6785	0,3610	0,8079	0,3610	Valid
17.	0,7419	0,3610	0,6723	0,3610	Valid
18.	0,4966	0,3610	0,5219	0,3610	Valid
19.	0,5143	0,3610	0,5731	0,3610	Valid
20.	0,4982	0,3610	0,6562	0,3610	Valid
21.	0,5332	0,3610	0,6295	0,3610	Valid

22.	0,6299	0,3610	0,6909	0,3610	Valid
23.	0,5083	0,3610	0,2622	0,3610	Tidak Valid
24.	0,6098	0,3610	0,5121	0,3610	Valid
25.	0,5214	0,3610	0,6657	0,3610	Valid

2) Uji Reliabilitas

Menurut Yusuf reliabilitas sebenarnya lebih kepada konsistensi atau kestabilan suatu skor suatu instrumen penelitian terhadap individu yang sama dan diberikan dalam waktu yang berbeda (M. Yusuf, 2014). Pada penelitian Suryani mensyaratkan nilai ini cukup sekurang kurangnya 0,60. Reliabilitas sebenarnya lebih kepada konsistensi atau kestabilan suatu skor suatu instrumen penelitian terhadap individu yang sama dan diberikan dalam waktu yang berbeda (M. Yusuf, 2014). Uji ini yang digunakan untuk mengetahui sejauh mana pengukuran data dapat memberikan hasil relatif tidak berbeda bila dilakukan pada subjek yang sama atau untuk menunjukkan adanya kesesuaian sesuatu yang diukur dengan jenis alat Likert yang digunakan dengan menggunakan rumus:

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

Ket:

r_{11} = koefisien reliabilitas instrumen

k = jumlah item pertanyaan

$\sum \sigma b^2$ = jumlah varian butir

$$\sigma^2_t = \text{Varians Total}$$

Uji reliabilitas instrumen penelitian dilakukan dengan menggunakan teknik *Alpha Cronbach* menggunakan program SPSS versi 26. Adapun hasil uji reabilitas dalam penelitian ini dapat dilihat sebagai berikut

Tabel 3.7
Reliabilitas Kinerja Pegawai Tata Usaha

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.870	25

Sumber: Output SPSS Versi 26

Berdasarkan hasil uji reliabilitas dengan menggunakan SPSS pada tabel di atas, didapatkan informasi bahwa diperoleh nilai *Cronbach Alpha* sebesar 0,870 nilai tersebut lebih besar dari 0,60 maka nilai *Cronbach Alpha* $0,870 > 0,60$. Berdasarkan hal tersebut maka dipahami bahwa data tersebut reliabel atau konsisten dan layak digunakan untuk melakukan penelitian. Karena 0,60 adalah nilai batas *Cronbach's Alpha* yang digunakan oleh Wiratna Sujerweni untuk menentukan apakah suatu kuesioner reliabel atau tidak. Jika nilai *Cronbach's Alpha* $\geq 0,60$, maka kuesioner dianggap reliabel atau memiliki konsistensi internal yang cukup baik.

Tabel 3.8
Reliabilitas Kepuasan Pelayanan bagi Siswa

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.872	25

Sumber: Output SPSS Versi 26

Berdasarkan hasil uji reliabilitas dengan menggunakan SPSS pada tabel di atas, didapatkan informasi bahwa diperoleh nilai *Cronbach Alpha* sebesar 0,872 nilai tersebut lebih besar dari 0,60 maka nilai

Cronbach Alpha 0,872 > 0,60. Berdasarkan hal tersebut maka dipahami bahwa data tersebut reliabel atau konsisten dan layak digunakan untuk melakukan penelitian. Karena 0,60 adalah nilai batas *Cronbach's Alpha* yang digunakan oleh Wiratna Sujerweni untuk menentukan apakah suatu kuesioner reliabel atau tidak. Jika nilai *Cronbach's Alpha* $\geq 0,60$, maka kuesioner dianggap reliabel atau memiliki konsistensi internal yang cukup baik.

H. Teknik Analisis Data

1. Analisis Deskriptif

Analisis data menurut Patton dalam Sofwatillah adalah proses mengatur urutan data, mengorganisasikannya ke dalam suatu pola, kategori, dan satuan uraian dasar. Dengan penafsiran, yaitu memberikan arti yang signifikan terhadap hasil analisis, menjelaskan pola uraian, dan mencari hubungan di antara dimensi-dimensi uraian (Sofwatillah et al., 2024).

Untuk menganalisis variabel yang teliti digunakan teknik analisis secara deskriptif, dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$P = \frac{F}{N} \times 100\%$$

Keterangan:

P = Persentase jawaban

F = Frekuensi jawaban yang dicari persentasenya

N = *Number of case* (jumlah frekuensi/banyaknya responden).

Kemudian hasil pengolahan data dengan rumus persentase dijelaskan dengan skor persentase. Adapun langkah-langkah yang digunakan dalam pengolahan ini yaitu:

a. Menentukan skor tertinggi dan skor terendah

Alternatif jawaban yang tersedia dari semua item pernyataan yang terdiri dari 5 alternatif pilihan jawaban.

$$\text{Skor tertinggi} = \frac{5}{5} \times 100\% = 100\%$$

$$\text{Skor terendah} = \frac{1}{5} \times 100\% = 20\%$$

a. Menentukan rentang data

Untuk menentukan rentang data maka: (skor tertinggi-skor terendah). Untuk itu yang menjadi rentang data = $100\% - 20\% = 80\%$. Selanjutnya persentase jawaban dikonsultasikan pada tabel skala kontribusi berikut ini:

Tabel 3.9
Rentang Data Persentase Jawaban

No	Interval	Kategori
1	84% - 100%	Sangat Baik
2	68% - 83%	Baik
3	52% - 67%	Cukup Baik
4	36% - 51%	Kurang Baik
5	20% - 35%	Sangat Kurang Baik

2. Persyaratan Analisis Data

Sebelum dilakukan uji statistik langkah awal yang harus dilakukan adalah melakukan *screening* terhadap data yang akan diolah. Salah satu asumsi penggunaan statistik parametris adalah setiap variabel berdistribusi normal dan semua kombinasinya linier. Hal ini bertujuan untuk

mengurangi hambatan dalam analisis selanjutnya sesuai dengan teknik analisis yang telah direncanakan, uji prasyarat yang digunakan yaitu uji normalitas dan uji linieritas.

a. Uji Normalitas

Uji normalitas adalah uji untuk mengukur apakah data yang didapat memiliki distribusi normal atau tidak normal, sehingga pemilihan statistik dapat dilakukan dengan tepat. Analisis uji normalitas yang digunakan yaitu uji normalitas *Kolmogorov-Sminov*, uji normalitas *Kolmogorov-Sminov* digunakan karena jumlah sampel lebih dari 50.

$$D_{hitung} = \{F_0(x) - S_N(x)\}$$

Keterangan:

$F_0(x)$ = distribusi frekuensi komulatif teoritis

$S_N(x)$ = distribusi frekuensi komulatif skor observasi

Kriteria pengujian untuk uji normalitas adalah dengan menggunakan aplikasi SPSS Statistic versi 26 adalah sebagai berikut:

- 1) Jika nilai $p > 0,05$, maka H_0 (hipotesis nol), diterima, dan H_a (hipotesis alternatif) ditolak.
- 2) Jika nilai $p < 0,05$, maka H_0 (hipotesis nol), ditolak, dan H_a (hipotesis alternatif) diterima.

Uji normalitas dilakukan pada kedua variabel Kinerja Pegawai Tata Usaha (X) dan Kepuasan Pelayanan bagi Siswa (Y). Desain dari penelitian ini menggunakan statistik parametris dalam menguji

hipotesisnya yang mensyaratkan bahwa data variabel berdistribusi normal. Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah setiap variabel yang akan dianalisis dalam penelitian ini berdistribusi normal atau tidak. Apabila berdistribusi normal *statistik inferensial parametris* dapat digunakan. Dalam penelitian ini uji normalitas dilakukan menggunakan bantuan *software* komputer yaitu SPSS *Statitics* versi 26 dengan teknik analisis *Kolmogorov-Sminov*.

Dasar pengambilan keputusan yang digunakan adalah melihat besaran nilai dari hasil nilai dari *Asymp. sig. (2-tailed)* apabila nilai lebih dari 0,05 (*Asymp. Sig.>0,05*), maka sebaran data dari variabel berdistribusi normal.

Tabel 3. 10
Uji Normalitas

Tests of Normality			
	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Statistic	df	sig.
Kinerja Pegawai Tata Usaha	.086	84	.191
Kepuasan Pelayanan bagi Siswa	.073	84	.200
a. Lilliefors Significance Correction			

Tabel 3. 11
Uji Normalitas signifikan Kolmogorov-Smirnov

No.	Variabel	Asymp. Sig (2-tailed)	Taraf Signifikan	Kesimpulan
1	X	.191	> 0,05	Berdistribusi Normal
2	Y	.200	> 0,05	Berdistribusi Normal

Hasil Uji normalitas di atas, diperoleh nilai signifikan *Kolmogorov-Smirnov* yaitu pada variabel kinerja pegawai tata usaha sebesar 0.191 dan variabel kepuasan pelayanan bagi siswa sebesar 0.200. Angka sig *Kalmogorov-Smirnov* tersebut lebih tinggi dibandingkan

dengan taraf signifikan 5% (0,05) atau $\text{sig} > 0.05$. Hal tersebut memberikan gambaran bahwa data kedua variabel berdistribusi normal.

b. Uji Linearitas

Uji linearitas adalah prosedur statistik yang digunakan untuk menentukan apakah ada hubungan linear yang signifikan antara dua atau lebih variabel. Uji linearitas merupakan uji yang digunakan untuk menyatakan apakah persamaan linear cocok digunakan pada data yang ada. Uji linearitas bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linear atau tidak. Pengujian linearitas dalam penelitian ini dilakukan dengan *bantuan statistik product and service solution* versi 26 dengan memanfaatkan tabel *analysis of variance* (ANNOVA) yaitu dengan melihat taraf signifikansi dari linierity dengan kriteria pengujian.

- 1) Jika nilai probabilitas $> 0,05$ maka hubungan antara variable (X) dengan (Y) adalah linear.
- 2) Jika nilai probabilitas $< 0,05$ maka hubungan antara variable (X) dengan (Y) adalah tidak linear (Setiawan et al., 2020).

Uji linieritas dilakukan dengan maksud untuk mengetahui apakah variabel bebas dan variabel terikat mempunyai hubungan linier atau tidak. Pengujian linearitas dalam penelitian ini dilakukan dengan bantuan *software* komputer yaitu SPSS *statistics* versi 26 dengan memanfaatkan tabel ANNOVA yaitu dengan melihat taraf signifikansi dari *linierity* dengan kriteria pengujian apabila nilai nya $< 0,05$ maka

dinyatakan nonlinier dan apabila signifikansi $> 0,05$ maka dikatakan linier. Hasil uji linieritas dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 3. 12
Uji Linearitas

ANOVA Table							
			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Pelayanan bagi Siswa * Kinerja Pegawai Tata Usaha	Between Groups	(Combined)	4277.552	34	125.810	1.388	.145
		Linearity	1717.955	1	1717.955	18.958	.000
		Deviation from Linearity	2559.597	33	77.564	.856	.678
	Within Groups		4440.400	49	90620		
	Total		8717.952	83			

Berdasarkan nilai signifikansi (sig) dari *output* di atas diperoleh nilai *deviation from linearity sig* adalah 0.678 lebih besar dari 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan linear secara signifikan antara variabel kinerja pegawai tata usaha (X) dengan kepuasan pelayanan bagi siswa (Y).

3. Analisis Korelasi

a. Korelasi *Product Moment*

Statistik yang digunakan dalam penelitian ini adalah korelasi *product moment*. Korelasi *product moment* yaitu rumus yang digunakan untuk mengetahui besarnya kekuatan dan sifat hubungan antara kinerja pegawai tata usaha dengan kepuasan pelayanan bagi siswa, analisis ini dilakukan dengan mengkolerasikan masing-masing skor item dengan skor total. Korelasi *product moment* dapat dicari dengan rumus sebagai berikut:

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

Keterangan:

r_{xy} = Koefisien korelasi *product moment*

N = Jumlah Subjek

$\sum X$ = Jumlah skor butir pertanyaan variabel X

$\sum Y$ = Jumlah skor total pertanyaan variabel Y

$\sum XY$ = Jumlah perkalian skor butir dengan skor total

$\sum X^2$ = Total kudrat skor butir pertanyaan

$\sum Y^2$ = Jumlah kuadrat skor butir pertanyaan (Munir, 2023).

Pedoman atau dasar pengambilan keputusan dalam analisis korelasi dapat dilakukan melalui beberapa cara, diantaranya:

- 1) Melihat nilai r hasil uji korelasi *product moment* lalu diinterpretasikan. Untuk mengetahui besarnya kekuatan hubungan antara kinerja pegawai tata usaha dengan kepuasan pelayanan bagi siswa digunakan kriteria pedoman interpretasi koefisien sebagai berikut:

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,200	Sangat Rendah
0,200 – 0,400	Rendah
0,400 – 0,600	Sedang, hubungan cukup penting
0,600 – 0,800	Kuat, hubungan jelas
0,800 – 1,000	Sangat Kuat, hubungan sangat meyakinkan

sumber data: Sugiyono, 2016

2) Melihat nilai r_{hitung} dengan r_{tabel}

- a) Jika nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka artinya ada korelasi antara variabel yang dihubungkan.
- b) Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka artinya tidak ada korelasi antar variabel yang dihubungkan.

3) Melihat nilai signifikansi (sig) dengan nilai alpha 0,05

- a) Jika nilai signifikansi (sig) $< 0,05$ maka artinya ada korelasi antar variabel yang dihubungkan.
- b) Jika nilai signifikansi (sig) $> 0,05$ maka artinya tidak ada korelasi antar variabel yang dihubungkan.

b. Koefisien Determinasi

Dalam rumus korelasi juga didefinisikan rumus koefisien determinasi yaitu pangkat dua dari koefisien korelasi. Koefisien korelasi berguna untuk mengatakan seberapa besar hubungan kedua variabel. Rumus koefisien determinasi adalah sebagai berikut:

$$D = r^2 \times 100\%$$

Keterangan :

D = Determinasi

r = Koefisien korelasi

4. Hipotesis dengan rumus t_{tes} (t_{hitung}) atau (r_{hitung})

Menurut Akbar pengujian signifikansi dimaksudkan untuk mengetahui apakah terdapat hubungan yang berarti/signifikan atau tidak diantara variabel yang ada dalam penelitian. Menurut Akbar taraf/tingkat

signifikansi menunjukkan probabilitas atau peluang kesalahan yang ditetapkan peneliti dalam mengambil keputusan untuk menolak atau mendukung hipotesis nol, atau dapat diartikan juga sebagai tingkat kesalahan yang ditolerir oleh peneliti dalam pengambilan sampel (Akbar et al., 2024).

Uji signifikansi dengan dengan rumus t_{hitung} atau r_{hitung} , dapat dilakukan dengan dua cara, untuk memperoleh hasil hipotesis ada atau tidaknya hubungan yang signifikan antara variabel X dan Y yaitu sebagai berikut:

- 1) Mengukur signifikansi anantara variabel X dan variabel Y dengan melihat nilai (r_{hitung}) atau (r_{tabel}), jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka tidak signifikan artinya tidak ada hubungan yang signifikan antara variabel X dan Y.
- 2) Mengukur signifikansi anantara variabel X dan variabel Y dengan melihat nilai (t_{hitung}) atau (t_{tabel}), jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka signifikan artinya adanya hubungan yang signifikan antara variabel X dan Y dengan

$$\text{rumus: } t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Keterangan:

t = nilai statistik t

r = koefisien korelasi pearson

n = jumlah sampel

$n-2$ = derajat kebebasan (Munir, 2023).