

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1. Rancangan Penelitian**

Penelitian ini menggunakan model penelitian kuantitatif dengan jenis penelitian eksplanatori. Metode kuantitatif yaitu metode penelitian yang dapat dihitung untuk menghasilkan suatu penaksiran. Adapun isi rencana penelitian ini berdasarkan data yang siap dirumuskan. Rencana penelitian kuantitatif mencakup: permasalahan, tujuan penelitian dan kerangka pemikiran termasuk penggunaan konsep dan operasionalnya, sedangkan jenis penelitian eksplanatori adalah penelitian yang menghubungkan teori-teori dari variable yang sudah di tentukan (Setiadi, 2013, p. 366)

Penelitian ini juga bersifat verifikatif, yaitu metode yang bertujuan untuk menguji secara matematis dugaan mengenai adanya hubungan antar variabel dari masalah yang sedang diselidiki di dalam hipotesis.

Objek yang dipilih dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan, citra merek dan kepuasan siswa di SMK Budi Utomo Perak Jombang, sedangkan subjeknya adalah siswa-siswi SMK Budi Utomo Perak Jombang. Penelitian ini menggunakan dua jenis data, yaitu Data Primer dan Data Sekunder.

#### **3.2. Definisi Operasional Variabel**

Dalam penelitian ini terdiri dari dua variabel independen, yaitu kualitas pelayanan, citra merk dan terdiri dari satu variabel dependen, yaitu kepuasan siswa. Variabel-variabel yang akan diteliti adalah sebagai berikut:

### 3.2.1. Variabel Independent

#### a. Kualitas pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan tanggapan konsumen terhadap pelayanan yang dikonsumsi atau yang dirasakannya (Jasfar, 2009 p. 47). Kualitas pelayanan yang diberikan SMK Budi Utomo Perak Jombang didalam penelitian ini adalah mengenai baik buruknya jasa pelayanan yang diberikan kepada siswa. Menurut (Parasuraman, 1988) lima dimensi kualitas jasa:

1. Ketanggapan (*Responsiveness*) adalah suatu bentuk tindakan dari pihak SMK Budi Utomo untuk membantu atau memberikan sebuah pelayanan yang cepat (*responsive*), tepat kepada peserta didik dan memberikan sebuah informasi secara jelas dan benar.
2. Jaminan (*assurance*) adalah sesuatu yang berkenaan dengan ilmu dan etika yang diberikan oleh guru SMK Budi Utomo dan karyawan SMK Budi Utomo dalam menumbuhkan rasa percaya dan keyakinan siswa-siswinya.
3. Bukti Fisik (*tangible*) merupakan suatu tindakan nyata yang kasat mata berupa ruang kelas, laboratorium, tempat parkir, lapangan olahraga, aula dan koperasi dari pihak SMK Budi Utomo yang dapat digunakan untuk membantu pelayanan yang diberikan sekolah kepada siswa-siswinya.
4. Perhatian (*empathi*) adalah rasa dimana SMK Budi Utomo memahami adanya permasalahan yang dialami oleh peserta didiknya kemudian sekolah memberi servis yang nyaman.

5. Keandalan (*reliability*) merupakan kemampuan SMK Budi Utomo untuk memberikan harapan lebih kepada konsumen

b. Citra merk

Menurut (Jasfar, 2009, p. 184) mendefinisikan bahwa citra merk adalah representasi penilaian konsumen oleh sebuah produk baik konsumen yang puas atau konsumen yang kecewa. Menurut Harrison (1995, p,71) mengemukakan 4 elemen yang membentuk citra organisasi:

1. *Personality* adalah ciri khas SMK Budi Utomo yang banyak diketahui oleh masyarakat.
2. *Reputation* adalah persepsi masyarakat tentang kegiatan yang dilakukan oleh SMK Budi Utomo.
3. *Value* adalah nilai positif yang dimiliki oleh SMK Budi Utomo.
4. *Corporate identity* adalah atribut yang dapat mempermudah konsumen mengenali SMK Budi Utomo.

### 3.2.2. Variabel Dependent

a. Kepuasan siswa

Menurut Kotler dan Keller (2009;138) kepuasan pelanggan adalah perasaan senang seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesanya terhadap kinerja suatu produk dengan harapannya. Menurut Tjiptono (1997, p.146) indikator-indikator kepuasan siswa adalah.

1. Pelayanan yang memberikan rasa aman adalah kegiatan yang diberikan oleh pihak sekolah untuk menjamin keamanan peserta didiknya dilingkungan sekolah SMK Budi Utomo.

2. Pelayanan yang memberikan rasa nyaman adalah kegiatan yang diberikan oleh pihak sekolah untuk menjamin kenyamanan peserta didiknya di lingkungan sekolah SMK Budi Utomo.
3. Penerimaan informasi yang lengkap adalah kejelasan informasi yang diberikan oleh SMK Budi Utomo kepada siswa-siswinya.
4. Penerimaan informasi yang jelas adalah informasi yang mudah dipahami oleh siswa-siswi SMK Budi Utmo.
5. Kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan oleh staf adalah rasa senang yang timbul dari siswa-siswi dikarenakan adanya pelayanan yang baik.
6. Kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan oleh karyawan adalah rasa senang yang timbul dari siswa-siswi dikarenakan adanya pelayanan yang baik.
7. Kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan oleh guru adalah rasa senang yang timbul dari siswa-siswi dikarenakan adanya kejelasan materi dan praktek yang diajarkan.

**Tabel 3.1 Matriks Pengembangan Instrument**

<b>NO</b>	<b>VARIABEL</b>	<b>INDIKATOR</b>	<b>ITEM</b>
1	Kualitas pelayanan  Parasuraman (1988)	Ketanggapan ( <i>Responsiveness</i> )	1. SMK Budi Utomo menangani keluhan siswa dengan cepat 2. SMK Budi Utomo menyampaikan seluruh informasi kegiatan sekolah.
		Jaminan ( <i>assurance</i> )	3. Guru dan karyawan SMK Budi Utomo memiliki kemampuan yang handal di bidangnya masing-masing 4. SMK Budi Utomo memiliki sistem keamanan yang bagus

Lanjutan Tabel 3.1  
Matriks Pengembangan Instrumen

		Bukti Fisik ( <i>tangible</i> )	5. SMK Budi Utomo memiliki gedung yang baik. 6. SMK Budi Utomo memiliki alat praktek yang lengkap.
2	Citra Merk Shirley Harrison (1995:71)	Perhatian ( <i>empathi</i> )	7. Guru dan karyawan SMK Budi Utomo memiliki hubungan yang erat dengan siswa-siswi. 8. Guru dan karyawan SMK Budi Utomo memahami kebutuhan siswa siswi.
		Keandalan ( <i>reliability</i> )	9. Guru dan karyawan SMK Budi Utomo tidak pilih kasih kepada peserta didiknya. 10. SMK Budi Utomo dapat menyiapkan kebutuhan yang dibutuhkan siswa-siswi.
		<i>Personality</i>	11. SMK Budi Utomo mempunyai alat praktek yang standart untuk pembelajaran. 12. SMK Budi Utomo menghasilkan lulusan yang punya daya saing
		<i>Reputation</i>	13. SMK Budi Utomo sering memenagkan perlombaan. 14. SMK Budi Utomo peduli terhadap lingkungan sekitar.
		<i>Value</i>	15. SMK Budi Utomo merupakan sekolah yang berbasis sekolah industri. 16. Siswa-siswi SMK Budi Utomo memiliki perilaku budi pekerti yang baik
		<i>Corporate identity</i>	17. Sistem administrasi SMK Budi Utomo memiliki standart ISO 9001:2015 18. SMK Budi Utomo merupakan sekolah yang berbasis pondok pesantren
3	Kepuasan siswa  Tjiptono (1997:146)	Pelayanan yang memberikan rasa aman	19. Siswa-siswi SMK Budi Utomo merasa aman saat didalam sekolah. 20. SMK Budi Utomo memberikan rasa aman bagi setiap murid di luar sekolah.

Lanjutan Tabel 3.1  
Matriks Pengembangan Instrumen

	Pelayanan yang memberikan rasa nyaman.	21. Siswa-siswi SMK Budi Utomo merasa nyaman saat di dalam sekolah. 22. Siswa-siswi SMK Budi Utomo merasa nyaman saat di luari sekolah.
	Penerimaan informasi yang lengkap	23. Siswa-siswi SMK Budi Utomo mendapatkan informasi pembayaran yang lengkap dari pihak sekolah. 24. Siswa-siswi SMK Budi Utomo mendapatkan informasi hasil belajar yang lengkap dari pihak sekolah.
	Penerimaan informasi yang jelas	25. Siswa-siswi SMK Budi Utomo mendapatkan informasi pembayaran yang jelas dari pihak sekolah. 26. Siswa-siswi SMK Budi Utomo mendapatkan informasi kegiatan sekolah yang jelas dari pihak sekolah.
	Kepuasan terhadap pelayanan yang di berikan oleh staf	27. Siswa-siswi SMK Budi Utomo puas akan pelayanan menyediakan dokumen arsip nilai yang diberikan oleh staf. 28. Siswa-siswi SMK Budi Utomo puas akan pelayanan pembayaran yang di berikan oleh staf.
	Kepuasan terhadap pelayanan yang di berikan oleh karyawan	29. Siswa-siswi SMK Budi Utomo puas akan pelayanan karyawan dalam menyiapkan alat praktik 30. Siswa-siswi SMK Budi Utomo puas akan pelayanan karyawan dalam menyiapkan sarana prasarana

Lanjutan Tabel 3.1  
Matriks Pengembangan Instrumen

		Kepuasan terhadap pelayanan yang di berikan oleh guru.	31. Siswa-siswi SMK Budi Utomo puas akan pelayanan pembelajaran teori yang diberikan oleh guru . 32. Siswa-siswi SMK Budi Utomo puas akan pelayanan pembelajaran praktek yang diberikan oleh Guru
--	--	--------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Sumber: Parasuraman (1988), Harrison (1995:71) dan Tjiptono (1997:146)

### 3.3. Skala Pengukuran

Pada penelitian ini menggunakan skala *Likert*. Menurut Sugiyono (2013: 93) skala *Likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam penelitian fenomena sosial ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, yang selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian.

- a. Jawaban sangat setuju diberi skor 5.
- b. Jawaban setuju diberi skor 4.
- c. Jawaban netral diberi skor 3.
- d. Jawaban tidak setuju diberi skor 2.
- e. Jawaban sangat tidak setuju diberi skor 1

### 3.4. Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi adalah suatu obyek atau subjek yang memiliki karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik sebuah kesimpulan (Sugiyono, 2010). Populasi yang digunakan penulis dalam

penelitian ini adalah siswa-siswi kelas XII SMK Budi Utomo Perak Jombang yang berjumlah 777 siswa.

Sedangkan, sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2010). Dalam menentukan jumlah sampel peneliti menggunakan teknik Slovin menurut Sugiyono (2011:87). Rumus Slovin untuk menentukan sampel adalah sebagai berikut :

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

Keterangan:

n = Ukuran sampel/jumlah responden

N = Ukuran populasi

E = Presentase kelonggaran ketelitian kesalahan pengambilan sampel yang masih bisa ditolerir; e=0,1

Dalam rumus Slovin ada ketentuan sebagai berikut:

Nilai e = 0,1 (10%) untuk populasi dalam jumlah besar

Nilai e = 0,2 (20%) untuk populasi dalam jumlah kecil

Jadi rentang sampel yang dapat diambil dari teknik Solvin adalah antara 10-20 % dari populasi penelitian. Jumlah populasi dalam penelitian ini adalah sebanyak 777 siswa, sehingga presentase kelonggaran yang digunakan adalah 10% dan hasil perhitungan dapat dibulatkan untuk mencapai kesesuaian. Maka untuk mengetahui sampel penelitian, dengan perhitungan sebagai berikut:

$$n = \frac{777}{1 + 777(0.1)^2}$$



$$n = \frac{777}{7,78} = 99,6 = 100$$

Sehingga jika berdasarkan rumus tersebut maka  $n$  yang dihasilkan adalah  $99,6 = 100$  orang. Sehingga pada penelitian ini setidaknya penulis harus mengambil data dari sampel sekurang – kurangnya sejumlah 100 siswa.

Sampel yang diambil berdasarkan teknik probability sampling; stratified sampling. Metode Stratified Random Sampling merupakan proses pengambilan sampel melalui proses pembagian populasi ke dalam strata, memilih sampel acak sederhana dari setiap stratum, dan menggabungkannya ke dalam sebuah sampel untuk digunakan dalam menaksir parameter populasi (Sugiyono, 2011). Teknik tersebut dimungkinkan setiap anggota dari populasi mempunyai besar peluang yang sama untuk dipilih dan digunakan sebagai sampel, sehingga pengukuran nantinya dapat dilakukan dengan hanya melibatkan sedikit dari beberapa sampel saja. Meskipun tidak melibatkan semua anggota populasi, hasil survey dapat digeneralisasikan sebagai representasi populasi. Sehingga nantinya akan diperoleh berbagai bentuk informasi mengenai ilmu statistik yang sangat bermanfaat untuk masalah-masalah yang ada.

Dalam melakukan penentuan ukuran sampel siswa kelas XII untuk masing - masing jurusan di SMK Budi Utomo Perak Jombang, ditentukan secara proporsional dengan menggunakan perumusan sebagai berikut (Sugiyono, 2011)

:

$$n_i = n \times P_i$$

Keterangan :

$n_i$  = ukuran sampel siswa jurusan atau kelas  $ke - i$ .

$n$  = ukuran sampel siswa secara keseluruhan.

$P_i$  = Proporsi ukuran populasi siswa setiap jurusan atau kelas  $ke - i$

(ukuran populasi siswa setiap jurusan atau kelas  $ke - i$  dibagi dengan ukuran populasi siswa secara keseluruhan).

Berikut hasil implementasi perhitungan ukuran sampel yang dibutuhkan dalam penelitian ini berdasarkan rumus diatas dengan jumlah populasi siswa 777 orang, 7 jurusan dan 19 kelas :

**Tabel 3.2 Implementasi Perhitungan Pengambilan Ukuran Sampel Kelas XII SMK Budi Utomo Per - Jurusan**

No	Jurusan	$n \times (P_i)$	$n_i$	Penyesuaian Pengambilan Ukuran Sampel ( $n_i$ )
1	Audio Vidio	100 x (33 : 777)	4,20	4
2	Teknik Sepeda Motor 1	100 x (37 : 777)	4,76	5
3	Teknik Sepeda Motor 2	100 x (40 : 777)	5,14	5
4	Teknik Komputer Jaringan 1	100 x (44 : 777)	5,66	6
5	Teknik Komputer Jaringan 2	100 x (36 : 777)	4,60	4
6	Teknik Komputer Jaringan 3	100 x (42 : 777)	5,40	5
7	Akutansi 1	100 x (44 : 777)	5,66	6
8	Akutansi 2	100 x (44 : 777)	5,66	6
9	Tata Busana 1	100 x (44 : 777)	5,66	6
10	Tata Busana 2	100 x (44 : 777)	5,66	6
11	Tata Busana 3	100 x (44 : 777)	5,66	6
12	Multimedia 1	100 x (43 : 777)	5,53	5
13	Multimedia 2	100 x (42 : 777)	5,40	5
14	Multimedia 3	100 x (44 : 777)	5,66	6
15	Multimedia 4	100 x (44 : 777)	5,66	6
16	Teknik Kendaraan Ringan 1	100 x (36 : 777)	4,60	4
17	Teknik Kendaraan Ringan 2	100 x (39 : 777)	5,00	5
18	Teknik Kendaraan Ringan 3	100 x (37 : 777)	4,70	4
19	Teknik Kendaraan Ringan 4	100 x (40 : 777)	5,14	5
<b>TOTAL SAMPEL</b>				<b>100</b>

Sumber : Data diolah peneliti (2019)

### **3.5. Jenis dan Sumber Data**

Setiadi (2013) menjelaskan bahwa secara umum, data diartikan sebagai suatu fakta yang digambarkan melalui angka, simbol, kode dan lain-lain. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan dua jenis data, yaitu *Data Primer* dan *Data Sekunder*.

*Data Primer* adalah data yang didapat dari sumber pertama, baik dari individu maupun perusahaan seperti hasil wawancara atau hasil pengisian kuesioner yang bisa dilakukan. Dalam hal ini, peneliti mendapatkan data dengan melakukan interview dan penyebaran angket yang mana respondennya adalah siswa-siswi SMK Budi Utomo Perak Jombang.

Sedangkan, *Data Sekunder* adalah data primer yang telah diolah lebih lanjut dan disajikan, baik oleh pemilik data primer atau orang lain. Dalam hal ini, peneliti mendapatkan data dengan mencari referensi-referensi yang relevan melalui website, skripsi atau jurnal penelitian terdahulu.

### **3.6. Teknik Pengumpulan Data**

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan dua data yang terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer yang dimaksud adalah data yang berkaitan dengan variabel independent Kualitas Pelayanan dan Citra merk, yang mana data dari variabel-variabel tersebut peneliti dapatkan melalui berbagai teknik seperti wawancara, observasi dan survei (penyebaran kuesioner).

Sedangkan, data sekunder adalah data pendukung yang diperoleh dari berbagai sumber seperti buku, laporan, jurnal, website, dan lain-lain. Instrumen penelitian ini adalah kuesioner.

### 3.7. Uji Instrumen

#### 3.7.1. Uji Validitas

Uji validitas adalah suatu langkah pengujian yang dilakukan terhadap isi (*content*) dari suatu instrumen, dengan tujuan untuk mengukur ketepatan instrumen yang digunakan dalam suatu penelitian (Setiadi, 2013). Menurut *Imam Ghozali* (2013), *suatu* skala pengukuran disebut valid bila ia melakukan apa yang seharusnya dilakukan dan mengukur apa yang seharusnya diukur. Bila skala pengukuran tidak valid maka ia tidak bermanfaat bagi peneliti karena tidak mengukur apa yang seharusnya diukur atau melakukan apa yang seharusnya dilakukan.

Pada penelitian ini validitas yang diuji adalah validitas konstruk (*construct validity*) dengan mengkorelasikan skor masing-masing butir dengan skor total. Skor total sendiri adalah skor yang didapat dari penjumlahan skor butir untuk instrumen tersebut. Perhitungan dilakukan dengan menggunakan korelasi *product moment*. Adapun teknik korelasi *product moment* adalah sebagai berikut:

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

Keterangan:

- r = Koefisien korelasi  
 N = Jumlah sampel  
 X = Skor satu item pertanyaan  
 Y = Jumlah skor item pertanyaan

Adapun kriteria yang digunakan adalah sebagai berikut:

- a. Jika  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel maka item pertanyaan bersifat valid.
- b. Jika  $r$  hitung  $<$   $r$  tabel maka item pertanyaan bersifat tidak valid.

Tabel 3.3 Hasil Validitas

NO	VARIABEL	NO ITEM	NILAI KORELASI	NILAI KOEFISIEN	KETERANGAN
1	KUALITAS PELAYANAN (X1)	X1.1	0,761	0,361	VALID
		X1.2	0,585	0,361	VALID
		X1.3	0,550	0,361	VALID
		X1.4	0,861	0,361	VALID
		X1.5	0,538	0,361	VALID
		X1.6	0,761	0,361	VALID
		X1.7	0,761	0,361	VALID
		X1.8	0,573	0,361	VALID
		X1.9	0,706	0,361	VALID
		X1.10	0,603	0,361	VALID
2	CITRA SEKOLAH (X2)	X2.1	0,986	0,361	VALID
		X2.2	0,973	0,361	VALID
		X2.3	0,840	0,361	VALID
		X2.4	0,986	0,361	VALID
		X2.5	0,970	0,361	VALID
		X2.6	0,964	0,361	VALID
		X2.7	0,659	0,361	VALID
		X2.8	0,512	0,361	VALID
3	KEPUASAN KONSUMEN (Y)	Y1.1	0,731	0,361	VALID
		Y1.2	0,758	0,361	VALID
		Y1.3	0,819	0,361	VALID
		Y1.4	0,701	0,361	VALID
		Y1.5	0,770	0,361	VALID
		Y1.6	0,612	0,361	VALID
		Y1.7	0,692	0,361	VALID
		Y1.8	0,692	0,361	VALID
		Y1.9	0,447	0,361	VALID
		Y1.10	0,421	0,361	VALID
		Y1.11	0,428	0,361	VALID
		Y1.12	0,757	0,361	VALID
		Y1.13	0,764	0,361	VALID
		Y1.14	0,455	0,361	VALID

Sumber : Data diolah (2019)

Dari Tabel 3.2 dapat disimpulkan bahwa semua item pernyataan valid karena nilai kolerasiu lebih dari nilai koefisien.

### 3.7.2. Uji Reliabilitas

Menurut (Sugiyono, 2010) Reliabilitas adalah serangkaian pengukuran atau serangkaian alat ukur yang memiliki konsistensi bila pengukuran yang dilakukan dengan alat ukur itu dilakukan secara berulang. Pengukuran skala dalam uji reliabilitas berkaitan dengan masalah adanya kepercayaan terhadap instrumen. Suatu instrumen dapat memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi (konsisten) jika hasil dari pengujian instrumen tersebut menunjukkan hasil yang tetap. Dengan demikian, masalah reliabilitas instrumen berhubungan dengan masalah ketepatan hasil. Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui tingkat kestabilan suatu alat ukur. Pada penelitian, uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan pendekatan internal consistency reliability yang menggunakan *Cronbach Alpha* untuk mengidentifikasi seberapa baik item-item dalam kuisisioner berhubungan antara satu dengan yang lainnya. Teknik ini menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\alpha = \left( \frac{k}{k-1} \right) \left( 1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right)$$

Keterangan:

$\alpha$  = Reliabilitas instrumen

$k$  = Banyaknya butir pertanyaan

$\sigma_t^2$  = Varian total

$\sum \sigma_b^2$  = jumlah varian butir

Sebuah faktor dinyatakan reliabel/handal jika koefisien Alpha lebih besar dari 0,6.

**Tabel 3.4 reliabilitas**

NO	VARIABEL	ALPHA	KOEFISIEN $\alpha$	KETERANGAN
1	Kualitas Pelayanan (X1)	0,763	0,6	Reliabel
2	Citra Sekolah (X2)	0,800	0,6	Reliabel
3	Kepuasan Siswa (Y)	0,758	0,6	Reliabel

Sumber: SPSS 23

Dari tabel 3.3 maka dapat disimpulkan bahwa hasil pengujian reliabilitas dapat dikatakan reliabel karena dapat dilihat dari Cronbach alpha  $> 0,6$ . Dengan ini maka variabel kualitas pelayanan nilai Cronbach alpha  $0,763 > 0,6$  maka dikatakan reliabel, variabel citra sekolah memiliki nilai Cronbach alpha sebesar  $0,800 > 0,6$  maka dikatakan reliabel dan variabel kepuasan siswa memiliki nilai Cronbach alpha sebesar  $0,758 > 0,6$ , maka dapat dikatakan reliabel. Jadi ketiga variabel tersebut dapat dikatakan reliabel.

### **3.8. Analisis Data**

#### **3.8.1. Analisis Deskriptif**

Menurut (Sugiyono, 2010) metode deskriptif adalah metode yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku umum atau generalisasi. Analisa deskriptif dipergunakan untuk mengetahui frekuensi dan variasi jawaban item terhadap item atau butir pernyataan dalam angket, untuk mengetahui kategori rata-rata skor menggunakan perhitungan sebagai berikut:

$$\frac{\text{Nilai skor tertinggi} - \text{Nilai skor terendah}}{\text{Jumlah kategori}}$$

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

$$= 0.8$$

Sehingga interpretasi skor sebagai berikut :

1,0 - 1,8 = Sangat Rendah

1,9 - 2,6 = Rendah

2,7 - 3,4 = Cukup/ Se

3,5 - 4,2 = Tinggi

4,3 - 5,0 = Sangat Tinggi

*Sumber: Sudjana (2005)*

### 3.8.2. Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi berganda digunakan untuk mengetahui hubungan atau pengaruh antara dua atau lebih variabel bebas (X) dengan satu variabel terikat (Y) (Priyatno, 2009).

Dalam penelitian ini, analisis regresi berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan (X1) dan citra sekolah (X2) terhadap kepuasan siswa (Y). Adapun dalam pengujian regresi berganda, peneliti menggunakan bantuan program komputer yaitu SPSS 23.

(Sugiyono, 2010) menjelaskan bahwa analisis regresi berganda untuk dua prediktor dapat ditulis dengan persamaan sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

Keterangan:



Y	=	Kepuasan Siswa
a	=	Konstanta
b <sub>1</sub> b <sub>2</sub>	=	Koefisien Regresi
X <sub>1</sub>	=	Kualitas Pelayanan
X <sub>2</sub>	=	Citra Sekolah

### **3.9. Uji Asumsi Klasik**

#### **3.9.1. Uji Normalitas**

Ghozali (2011) uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah variabel dependen, independen atau keduanya berdistribusi normal atau tidak. Uji normalitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah Uji Kolmogorov Smirnov dengan bantuan program SPSS dan pengambilan keputusan berdasarkan taraf signifikansi 0,05.

Hasil uji normalitas dapat diketahui dari tabel One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test, tepatnya pada nilai Asymp.Sig. Apabila nilai Asymp.Sig. lebih besar dari 0,05 maka data berdistribusi normal. Sebaliknya, apabila nilai Asymp.Sig. kurang dari 0,05 maka data tidak berdistribusi normal.

#### **3.9.2. Uji Multikolinieritas**

Menurut Imam Ghozali (2011) uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Untuk menguji multikolinieritas dengan cara melihat nilai VIF masing-masing variabel independen, jika nilai VIF < 10, maka dapat disimpulkan data bebas dari gejala multikolinieritas.

### 3.9.3. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Ada beberapa cara yang dapat dilakukan untuk melakukan uji heteroskedastisitas, yaitu uji grafik plot, uji park, uji glejser, dan uji *white*. Pengujian pada penelitian ini menggunakan Grafik *Plot* antara nilai prediksi variabel dependen yaitu *ZPRED* dengan residualnya *SRESID*. Tidak terjadi heteroskedastisitas apabila tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y (Ghozali, 2011).

### 3.9.4. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi bertujuan menguji apakah dalam model regresi linier ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode  $t$  dengan kesalahan pengganggu pada periode  $t-1$  (sebelumnya). Jika terjadi korelasi, maka dinamakan ada problem autokorelasi (Ghozali, 2011).

## 3.10. Uji Hipotesis

### 3.10.1. Uji Parsial (Uji $t$ )

Uji  $t$  digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen yang terdapat dalam persamaan regresi secara parsial (individu) berpengaruh terhadap nilai variabel dependen (Algifari, 2000, p. 67)

Dalam penelitian ini, uji t digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen yaitu, kualitas pelayanan (X1) dan citra sekolah (X2) secara parsial berpengaruh terhadap variabel dependen kepuasan siswa (Y).

Uji t dalam penelitian ini dilakukan dengan bantuan program SPSS 23 dan pengambilan keputusan berdasarkan taraf signifikansi 0,05. Adapun hasil dari uji t dapat diketahui dari tabel *Coefficient* tepatnya pada kolom sig. Jika nilai signifikan kurang dari 0,05 maka dapat dikatakan ada pengaruh yang signifikan antara variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen. Sebaliknya, jika nilai sig- nifikan kurang dari 0,05 maka dapat dikatakan tidak ada pengaruh antara variabel independen secara parsial terhadap varaibel dependen.

### 3.10.2. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Uji  $R^2$  digunakan untuk mengetahui persentase pengaruh semua variabel independen terhadap nilai variabel dependen (Algifari, 2000, p. 71). Dalam penelitian ini uji  $R^2$  digunakan untuk mengetahui besarnya persentase pengaruh semua variabel independen yaitu, kualitas pelayanan (X1) dan citra sekolah (X1) terhadap variabel dependen kepuasan siswa (Y). Uji  $R^2$  dalam penelitian ini dilakukan dengan bantuan program SPSS. Adapun hasil dari uji  $R^2$  dapat diketahui dari tabel *Model Summary* tepatnya pada kolom R Square.

### 3.10.3 Uji F

Uji F adalah pengujian terhadap koefisien regresi secara simultan. Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh semua variabel independen yang terdapat di dalam model secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel

dependen. Uji F dalam penelitian ini digunakan untuk menguji signifikansi pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Sekolah Terhadap Kepuasan Siswa secara simultan dan parsial.