

BAB III

METODE PENELITIAN

1.1 Rancangan Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan mencari hubungan *assosiatif* yang bersifat kausal. Sugiyono (2008:36) menyatakan “ bahwa penelitian *assosiatif* adalah penelitian yang bersifat menanyakan hubungan antara dua variabel atau lebih “. Hubungan kausal adalah hubungan yang bersifat sebab akibat. Jadi dalam penelitian ini ada variabel independen

(variabel yang mempengaruhi) dan variabel dependen (di pengaruhi). Untuk menganalisis variabel independen (X) yang terdiri dari variabel *Tangible*, *Reliabilit*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy* terhadap variabel dependen yaitu kepuasan Peserta didik Keperawatan SMK Muhamadiyah Lumajang (Y), maka dalam penelitian ini digunakan teknik analisis regresi linier berganda, dengan teknik tersebut akan dapat di uji hipotesis yang menyatakan ada pengaruh secara parsial dan pengaruh secara simultan antara variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y). Serta dapat diketahui variabel mana diantara *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assuranc*, dan *Empathy* yang dominan pengaruhnya terhadap kepuasan Peserta didik Keperawatan SMK Muhamadiyah Lumajang.

Adapun lokasi penelitian yang di pilih adalah SMK Keperawatan Muhamadiyah Lumajang dengan pertimbangan yang mendasari peneliti memilih lokasi tersebut, yaitu:

- a. Ingin membuktikan pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan Peserta didik SMK Keperawatan Muhamadiyah Lumajang.
- b. Ketersediaan data kondisi obyek yang memungkinkan untuk di teliti.

c. Peserta didik SMK Keperawatan Muhamadiyah Lumajang sangat membantu peneliti dalam menjaring data melalui kuesioner.

c.2 Obyek Penelitian

Menurut sugiyono (2012:38) Obyek penelitian adalah “ suatu atribut, sifat atau nilai dari orang, serta obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang di tetapkan oleh peneliti untuk di pelajari kemudian di tarik kesimpulannya “Adapun sebagai obyek dalam penelitian ini adalah variabel independen (X) yang terdiri dari *Tangible* (), *Reliability* (), *Responsiveness* (), *Assurance* (), *Empathy* () terhadap variabel dependen (Y) yaitu kepuasan Peserta didik SMK Keperawatan Muhamadiyah Lumajang.

c.3 Sumber Dan Jenis Data

c.3.1 Sumber Data

Menurut Mudrajad Kuncoro (2013:148) sumber data terdapat dua jenis yaitu data internal dan eksternal.

- a. Data internal adalah data yang berasal dari dalam organisasi / perusahaan tersebut.
- b. Data eksternal adalah data yang berasal dari luar organisasi / perusahaan tersebut.

Dari penjelasan di atas maka data yang di gunakan dalam penelitian ini adalah data internal dan eksternal. Data internal berupa informasi mengenai profil SMK Keperawatan Muhamadiyah Lumajang.

b.32 Jenis Data

Menurut Indriantoro dan Supomo (2012:146-147) dalam menentukan data, terdapat dua jenis data yaitu data primer dan data sekunder.

- a. Data primer merupakan data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli (tidak melalui media perantara).
- b. Data sekunder adalah data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara (diperoleh dan dicatat oleh pihak lain).

Dari penjelasan di atas, dapat dikatakan bahwa jenis data yang di gunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang berupa hasil pengisian kuesioner oleh responden yaitu Peserta didik SMK Keperawatan Muhamadiyah Lumajang.

3.3.3 Data primer

“Data primer merupakan sumber data yang langsung memberikan data pada pengumpulan data”. (Sugiyono,2011:402). Data primer dalam penelitian ini berupa kuesioner yang diberikan kepada responden terkait dengan pertanyaan-pertanyaan yang menggambarkan lokasi, Peralatan Modern, Gudang, Gedung, dan tentang Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Pendidikan Terhadap Kepuasan Peserta Didik Di SMK Keperawatan Muhamadiyah Lumajang yaitu sebanyak 400 Peserta Didik.

3.3.4 Data Sekunder

“Data sekunder merupakan sumber data yang tidak langsung memberikan pada pengumpulan data”,(Sugiyono,2011:402). Data sekunder dalam penelitian ini berupa dalam bentuk publikasi ilmiah atau jurnal serta penelitian terdahulu terkait dengan kajian penelitian tentang pengaruh lokasi, harga dan kualitas produk terhadap keputusan pembelian.

3.4 Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel

b.33 Populasi

“Populasi adalah gabungan dari seluruh elemen yang berbentuk peristiwa atau orang yang memiliki karakteristik serupa yang menjadi pusat perhatian seorang peneliti karena di pandang sebagai sebuah penelitian“ (Augusty Ferdinand, 2012:223). Dalam penelitian ini populasinya adalah semua Peserta didik SMK Keperawatan Muhamadiyah Lumajang. Populasi ini bersifat heterogen yang dapat dilihat dari beragamnya, usia dan jenis kelamin. “Sampel ialah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut,dalam penelitian ini tidak seluruh anggota populasi diambil, melainkan hanya sebagian dari populasi. Penelitian ini mengambil sampel Peserta didik SMK Keperawatan Muhamadiyah Lumajang. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini merupakan analisis multivariate yaitu analisis regresi linier berganda yang terdiri dari 5 (Lima) variabel independen dan 1 (satu) variabel dependen, maka ukuran sampel yang diambil minimal $10 \times 6 = 60$ anggota sampel. Jadi jumla sampel dalam penelitian ini adalah 60 Peserta Didik.

b.34 Teknik Pengambilan Sampel

“Sementara teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan *Non Probability Sampling*. Yaitu semua elemen dalam populasi tidak memiliki kesempatan yang sama untuk dipilih menjadi sampel (Ferdinand, 2012:231). Hal ini dilakukan karena mengingat keterbatasan waktu yang ada. Metode pengambilan sampel menggunakan *Acidental Sampling Teknik* penentuan sampul berdasarkan kebetulan. Yaitu siapa yang kebetulan bertemu dengan peneliti dapat dijadikan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa yang kebetulan bertemu dengan peneliti dapat dijadikan sampel jika dipandang cocok. Dari data jumlah eksternalnya Peserta didik SMK Keperawatan Muhamadiyah Lumajang yaitu sebanyak 400 Peserta didik. Penyebaran kuisioner dilakukan dengan cara mendatangi

Peserta didik. Hal ini dilakukan karena diharapkan hasil dari kuisisioner tersebut valid. Langkah – langkah yang dilakukan dalam teknik pengambilan sampel sebagai berikut :

- a. Ukuran sampel yang layak dalam penelitian adalah antara 60 sampel Peserta didik.
- b. Bila sampel dibagi dalam kategori (misal : pria-wanita) maka sampel setiap kategori minimal 30 sampel yaitu 30 sampel pria dan 30 sampel wanita dan terdiri dari beberapa ruang kelas. setiap ruang kelas sebanyak 50 Peserta didik.
- c. Untuk penelitian eksperimen sederhana, yang menggunakan kelompok eksperimen dan kelompok kontrol, maka jumlah anggota sampel masing-masing antara 10 sampel setiap ruang kelas.

Untuk menentukan ukuran sampel penelitian dari regulasi tersebut dapat di gunakan rumus 15 atau 20 kali variabel bebas : (Joseph F. Hair, 1998), jadi akan didapat hasil sebagai berikut :

10 X 6 (Jumlah variabel bebas = 60). Jadi berdasarkan perhitungan diatas di peroleh jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 60 responden.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

3.5.1 Wawancara

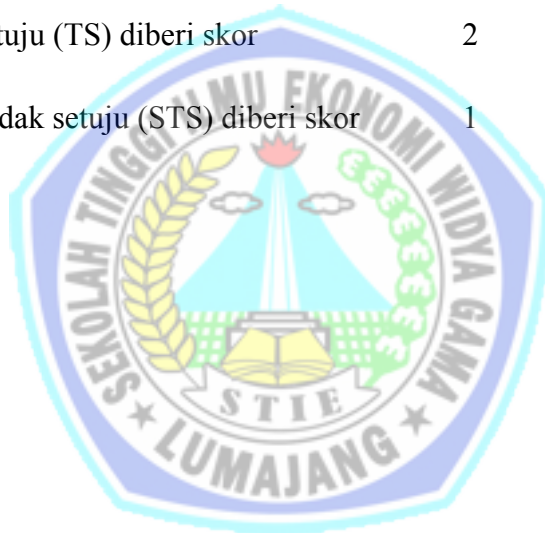
Menurut Sugiyono (2015:188)” Wawancara adalah Teknik pengumpulan data dimana pewawancara (peneliti atau yang diberi tugas melakukan pengumpulan data) dalam mengumpulkan data mengajukan suatu pertanyaan kepada yang diwawancarai”. Wawancara yang dilakukan dalam penelitian ini adalah wawancara dengan Peserta Didik SMK Keperawatan Muhammadiyah Lumajang.

c.35 Kuesioner

“Kuesioner adalah merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pernyataan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya “(Sugiyono, 2013:142). Hasil kuesioner akan diberi skor pada tiap – tiap jawaban dari tiap butir pernyataan atau pertanyaan. Pemberian skor dalam penelitian ini berdasarkan skala *likert*.

Adapun bentuk skala *likert* menurut Sugiyono (2013:93) sebagai berikut :

- | | |
|--|---|
| 1. Sangat Setuju (SS) diberi skor | 5 |
| 2. Setuju (ST) diberi skor | 4 |
| 3. Ragu – ragu (RG) diberi skor | 3 |
| 4. Tidak setuju (TS) diberi skor | 2 |
| 5. Sangat tidak setuju (STS) diberi skor | 1 |



5.4 Variabel Penelitian

3.6.1 Identifikasi Variabel

Identifikasi sebuah variabel penelitian adalah suatu cara penggabungan indikator – indikator yang akan menunjang kualitas sebuah pelayanan. Hal ini dilakukan untuk lebih memudahkan responden dalam menentukan pilihan jawaban yang dianggap penting untuk memulai sebuah pelayanan di

SMK Keperawatan Muhamadiyah Lumajang.

3.6.1.1 Variabel Independen

“Variabel independen adalah variabel yang mempengaruhi variabel dependen, baik yang pengaruhnya positif maupun pengaruhnya yang negatif “(Augusty Ferdinand, 2013:26). Adapun yang menjadi variabel independennya dalam penelitian ini adalah :

- a. *Tangible* ()
- b. *Reliability* ()
- c. *Responsiveness* ()
- d. *Assurance* ()
- e. *Empathy* ()

3.6.1.2 Variabel dependen

“Variabel dependen adalah variabel yang menjadi pusat perhatian peneliti. Dalam *scriptanalysis*, nuansa sebuah masalah tercermin dalam variabel dependen. Hakekat sebuah masalah mudah terlihat dengan mengenali berbagai variabel dependen yang digunakan dalam sebuah model. Variabilitas dari faktor inilah yang berusaha untuk dijelaskan oleh seorang peneliti “(Augusty Ferdinand, 2013:26). Dalam penelitian ini yang menjadi variabel dependen adalah kepuasan Peserta didik SMK Keperawatan Muhamadiyah Lumajang.

3.6.2 Definisi Konseptual Variabel

Modernitas dengan kemajuan teknologi akan mengakibatkan persaingan yang sangat ketat untuk memperoleh dan mempertahankan pelanggan. Kualitas pelayanan menjadi suatu keharusan yang harus dilakukan perusahaan supaya mampu bertahan dan tetap mendapatkan kepercayaan pelanggan pola konsumsi dan gaya hidup pelanggan menurut perusahaan mampu memberikan pelayanan yang berkualitas.

Dari beberapa pendapat para ahli tentang dimensi kualitas pelayanan, dapat disimpulkan beberapa dimensi yang kredibel yaitu dengan memenuhi syarat agar sebuah pelayanan memungkinkan untuk menimbulkan kepuasan pelanggan. Adapun dimensi – dimensi tersebut yaitu : *Tangible* , *Reliability* , *Responsiveness* , *Assurance* dan *Empathy*.

Dalam salah satu studi mengenai SERVQUAL oleh Para Suraman (1998) terdapat 5 (lima) dimensi SERVQUAL (Ratnasari dan Mastuti, 2011:107), yaitu sebagai berikut:

a. *Tangible* ()

Yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang, dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.

b. *Reliability* ()

Yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang di janjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan, sikap simpatik, dan akurasi yang tinggi.

c. *Responsiveness* ()

Yaitu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.

d. *Assurance* ()

Yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan.

e. *Empathy* ()

Yaitu memberikan perhatian secara tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan

pelanggan.

3.6.2.1 Kepuasan Peserta didik (Y)

Kepuasan Peserta didik adalah mengenai apa yang telah dirasakan atas pelayanan yang diberikan kemudian dibandingkan dengan apa yang mereka inginkan. Kualitas pelayanan (*servicequality*) dapat di ketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata – nyata mereka terima dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan terhadap atribut pelayanan. Jika jasa yang diterima atau dirasakan (*perceivedservice*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan.

3.6.3 Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional adalah penyebaran konsep dalam kegiatan yang lebih konkrit. Hal ini dilakukan dengan mencari indikator yang tepat dari masing – masing variabel sehingga variabel tersebut dapat dihitung dengan tepat.

3.6.3.1 Dimensi Kualitas Pelayanan (X)

Kualitas pelayanan dalam penelitian ini adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh SMK Keperawatan Muhamadiyah Lumajang guna memenuhi kepuasan peserta didik. Sedangkan pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau pelayanan yang disampaikan oleh SMK Keperawatan Muhamadiyah Lumajang yang berupa kemudahan, kecepatan, kemampuan, dan keramah tamahan yang ditujukan melalui sikap serta sifat

dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan peserta didik. Dalam penelitian Suraman terdapat 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan yaitu:

“Berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik perlengkapan dan material yang digunakan perusahaan serta penampilan karyawan “ (Tjiptono, 2011:198) adalah :

a. *Tangible* ()

1. Peralatan modern
2. Fasilitas yang berdaya tarik visual
3. Pengajar yang berpenampilan rapi dan profesional
4. Materi – materi berkaitan dengan jasa yang berdaya tarik visual

Indikator *Tangible* dalam dimensi kualitas pelayanan menurut (Tjiptono, 2011:198) adalah:

- 1) Peralatan modern
- 2) Fasilitas yang berdaya tarik visual
- 3) Pengajar yang berpenampilan rapi dan profesional
- 4) Materi – materi berkaitan dengan jasa yang berdaya tarik visual

Untuk menjangkau pendapat responden mengenai *Tangible* maka dapat dibuat dan disebar kuesioner yang bersekala likert sebagai berikut:

- 1) SMK Keperawatan Muhamadiyah Lumajang memiliki peralatan yang modrn.
- 2) SMK Keperawatan Muhamadiyah Lumajang mempunyai fasilitas fisik yang menarik, bersih dan nyaman.
- 3) Pengajar SMK Keperawatan Muhamadiyah Lumajang berpenampilan rapi dan profesional.

4) Bahan – bahan yang berkaitan dengan pelayanan (seperti selebaran dan brosur) di SMK Muhamadiyah Lumajang sangat menarik untuk dilihat.

b. Reliability ()

“Berkenaan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasa nya sesuai dengan waktu yang disepakati “(Tjiptono, 2011:198).

Indikator *Reliability* dalam dimensi kualitas pelayanan menurut Tjiptono (2011:232) adalah:

- 1) Menyediakan jasa sesuai yang dijanjikan.
- 2) Dapat diandalkan dalam mengenai masalah jasa pengajar
- 3) Menyampaikan jasa sesuai dengan waktu yang dijanjikan
- 4) Menyimpan catatan/dokumen tanpa kesalahan

Untuk menjangkau pendapat responden mengenai *Reliability* maka dibuat dan disebar kuesioner yang berskala likert sebagai berikut:

- 1) SMK Keperawatan Muhamadiyah Lumajang menyediakan jasa sesuai dengan yang dijanjikan.
- 2) SMK Keperawatan Muhamadiyah Lumajang dapat diandalkan dalam menangani masalah.
- 3) SMK Keperawatan Muhamadiyah Lumajang memberikan layanan dengan benar sejak pertama kali.
- 4) SMK Keperawatan Muhamadiyah Lumajang memberikan layanan tepat waktu seperti yang dijanjikan.
- 5) SMK Keperawatan Muhamadiyah Lumajang berusaha dengan keras menghindari kesalahan.

c. *Responsiveness* ()

“Berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka,serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat“ (Tjiptono, 2011:198).

Indikator *Responsiveness* dalam dimensi kualitas pelayanan menurut Tjiptono (2011:232) :

- 1) Menginformasikan pelanggan tentang kepastian waktu penyampaian jasa.
- 2) Layanan yang segera / cepat bagi pelanggan.
- 3) Kesediaan untuk membantu pelanggan.
- 4) Kesiapan untuk merespon permintaan pelanggan.

Untuk menjangkau pendapat responden mengenai *Responsiveness* maka dibuat dan di sebar kuesioner yang bersekala likert sebagai berikut :

- 1) Pengajar SMK Keperawatan Muhamadiyah Lumajang selalu menginformasikan Peserta didik tentang kepastian waktu penyampaian materi jasa.
- 2) Pengajar SMK Keperawatan Muhamadiyah Lumajang memberikan layanan dengan cepat dan segera bagi peserta didiknya.
- 3) Pengajar SMK Keperawatan Muhamadiyah Lumajang selalu bersedia untuk membantu peserta didiknya.
- 4) Pengajar SMK Keperawatan Muhamadiyah Lumajang selalu siap untuk merespon permintaan peserta didiknya.

d. *Assurance* ()

“Yakni perilaku para karyawan yang mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggan“ (Tjiptono , 2011:198).

Indikator *Assurance* dalam dimensi kualitas pelayanan menurut Tjiptono (2011:233) adalah :

- 1) Karyawan yang menumbuhkan rasa percaya para pelanggan.
- 2) Membuat pelanggan merasa aman sewaktu melakukan transaksi.
- 3) Karyawan yang secara konsisten bersikap sopan.
- 4) Karyawan yang mampu menjawab pertanyaan pelanggan.

Untuk menjangkau pendapat responden mengenai *Assurance* dibuat dan disebar kuesioner yang bersekala likert sebagai berikut :

- 1) Perilaku pengajar SMK Keperawatan Muhamadiyah Lumajang dapat menumbuhkan rasa percaya diri para peserta didik.
- 2) Para peserta didik merasa aman sewaktu melakukan transaksi di SMK Keperawatan Muhamadiyah Lumajang.
- 3) Pengajar SMK Keperawatan Muhamadiyah Lumajang selalu bersikap ramah dan sopan terhadap peserta didiknya.
- 4) Pengajar SMK Keperawatan Muhamadiyah Lumajang mampu menjawab pertanyaan peserta didiknya dengan baik.

e. *Empathy*()

“Berarti perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan,serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman” (Tjiptono , 2011:198).

Indikator *Empathy* dalam dimensi kualitas pelayanan menurut Tjiptono (2011:233) adalah:

- 1) Memberikan perhatian individual kepada para pelanggan.
- 2) Karyawan yang memperlakukan pelanggan secara penuh perhatian.
- 3) Sungguh – sungguh mengutamakan kepentingan pelanggan.
- 4) Karyawan yang memahami kebutuhan pelanggan.
- 5) Waktu beroperasi (jam kantor) yang nyaman.

Untuk menjangkau pendapat responden mengenai *Empathy* maka dibuat dan disebar kuesioner yang Berskala likert sebagai berikut:

- 1) SMK Keperawatan Muhamadiyah Lumajang memberikan perhatian secara individual kepada para peserta didik.
- 2) SMK Keperawatan Muhamadiyah Lumajang mempunyai pengajar yang memperlakukan peserta didik secara penuh perhatian.
- 3) SMK Keperawatan Muhamadiyah Lumajang sungguh – sungguh mengutamakan kepentingan peserta didik.
- 4) SMK Keperawatan Muhamadiyah Lumajang memahami kebutuhan peserta didik.
- 5) SMK Keperawatan Muhamadiyah Lumajang mempunyai jam kerja yang sesuai kebutuhan peserta didik.

3.6.2 Kepuasan Peserta didik (Y)

Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan Peserta didik, "kepuasan Peserta didik adalah perasaan senang serta puas seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesan terhadap kinerja atau hasil yang diharapkan" (Kotler, 2012:42). Jadi kepuasan merupakan fungsi dari persepsi atau kesan atas kinerja dan harapan, jika

kinerja berada dibawah harapan maka Peserta didik maka akan puas dan jika kinerja melebihi harapan maka Peserta didik akan amat puas dan senang. Adapun indikator dari kepuasan Peserta didik dalam penelitian ini adalah:

- a) Kenyamanan yang dirasakan Speserta didik pada saat pelayanan diberikan.
- b) Keyakinan Peserta didik atas pelayanan yang diberikan.
- c) Minat untuk selalu menggunakan jasa.
- d) Perasaan puas atas pelayanan yang diberikan.

Untuk menjaring pendapat responden mengenai kepuasan Peserta didik maka dibuat dan disebar kuesioner yang berskala likert sebagai berikut:

- a) Saya merasa nyaman pada saat pengajar SMK Muhamadiyah Keperawatan Lumajang memberikan pelayanan.
- b) Saya merasa yakin atas pelayanan yang diberikan SMK Keperawatan Muhamadiyah Lumajang.
- c) Saya selalu berminat untuk melunasi administrasi di SMK Keperawatan Muhamadiyah Lumajang.
- d) Saya merasa puas atas pelayanan yang diberikan SMK Keperawatan Muhamadiyah Lumjanag.

3.7 Instrumen Penelitian

“Instrumen penelitian adalah merupakan alat bagi peneliti yang digunakan untuk mengumpulkan data atau informasi yang relevan dengan permasalahan penelitian . Instrumen di susun berdasarkan operasionalisasi variabel yang telah dibuat dengan disusun berdasarkan skala yang sesuai” (Rully Indrawan dan Poppy Yuniawati, 2014:112). Secara terperinci variabel penelitian dan instrumennya di sajikan dalam tabel sebagai beriku:



Tabel 2

Variabel dan Instrumen Penelitian

NO	VARIABEL	INDIKATOR	INSTRUMEN	SKALA
1.	<i>Tangible</i> (1.1 Peralatan Modern 1.2 Fasilitas Yang berdaya tarik visual 1.3 Peserta didik yang berpenampilan rapi dan profesional 1.4 Materi-materi berkaitan	1. S M K Keperawatan Muhammadiyah Lumajang memiliki peralatan yang modern. 2. S M K Keperawatan Muhammadiyah Lumajang mempunyai fasilitas fisik yang	Ordinal

		d e n g a n Peserta didik yang berdaya tarik visual	kelihatan menarik , bersih , dan nyaman. 3. Pengajar SMK Keperawatan Muhammadiyah Lumajang berpenampilan rapi dan profesional. 4. Bahan-bahan yang berkaitan dengan pelayanan (seperti selebaran dan brosur)di SMK Keperawatan Muhammadiyah Lumajang menarik untuk dilihat	
2.	<i>Reliability ()</i>	2. Menyediakan Peserta didik sesuai yang dijanjikan. 2.2 Dapat diandalkan dalam mengenai masalah Peserta didik.	2.1 SMK Keperawatan Muhammadiyah Lumajang menyediakan jasa sesuai yang dijanjikan . 2.2 SMK Keperawatan Muhadiyah Lumajang dapat diandalkan dalam mengenai masalah	Ordinal

NO	VARIABEL	INDIKATOR	INSTRUMEN	SKALA
		2.3 Menyampaikan Peserta didik secara benar s e m e n j a k pertama kali . 2.4 Menyampaikan Peserta didik sesuai dengan waktu yang dijanjikan 2.5 Menyampaikan catatan /dokumen tanpa kesalahan	2.3 SMK Keperawatan Muhammadiyah Lumajang memberikan layanan dengan benar sejak pertama kali 2.4 SMK Keperawatan Muhammadiyah Lumajang memberikan layanannya tepat waktu seperti yang dijanjikan 2.5 SMK Keperawatan Muhammadiyah Lumajang berusaha dengan k e r a s menghindari	

			kesalahan .	
3	<i>Responsiveness()</i>	<p>3.1 Menginformasikan Peserta didik tentang kepastian waktu penyampaian .</p> <p>3.2 Layanan yang segera atau cepat bagi Peserta didik .</p> <p>3.3 Kesiapan untuk membantu Peserta didik</p>	<p>3.1 Peserta Didik SMK Keperawatan Muhammadiyah Lumajang selalu menginformasikan pengajar tentang kepastian waktu penyampaian jasa.</p> <p>3.2 Peserta didik SMK Keperawatan Muhammadiyah Lumajang memberikan layanan dengan cepat dan segera bagi pengajar.</p> <p>3.3 Peserta Didik SMK Keperawatan Muhammadiyah Lumajang selalu bersedia untuk membantu pengajar.</p>	Ordinal
NO	VARIABEL	INDIKATOR	INSTRUMEN	SKALA
		3.4 Kesiapan untuk merespon permintaan Peserta didik	3.4 Peserta Didik SMK Keperawatan Muhammadiyah Lumajang selalu siap untuk merespon permintaan Pengajar.	
4	<i>Assurance ()</i>	<p>4.1 Peserta didik yang membutuhkan rasa percaya .</p> <p>4.2 Membuat Peserta didik merasa aman sewaktu melakukan transaksi.</p> <p>4.3 Peserta didik yang secara</p>	<p>4.1 Perilaku Peserta Didik SMK Keperawatan Muhammadiyah Lumajang dapat menumbuhkan rasa percaya Pengajar.</p> <p>4.2 Para peserta didik merasa aman sewaktu melakukan transaksi di SMK Keperawatan Muhammadiyah Lumajang.</p> <p>4.3 Peserta Didik SMK</p>	Ordinal

		<p>konsisten bersikap sopan.</p> <p>4.4 Peserta didik yang mampu menjawab pertanyaan Pengajar.</p>	<p>Keperawatan Muhammadiyah Lumajang selalu bersikap sopan dan ramah kepada pengajar.</p> <p>4.4 Peserta Didik SMK Keperawatan Muhammadiyah Lumajang mampu menjawab pertanyaan pengajar.</p>	
--	--	--	--	--



NO	VARIABEL	INDIKATOR	INSTRUMEN	SKALA
5.	<i>Empathy</i> ()	<p>5.1 Memberikan perhatian individual kepada para Peserta didik .</p> <p>5.2 Pengajar yang memperlakukan Peserta didik secara penuh perhatian.</p>	<p>5.1 Peserta Didik Keperawatan Muhammadiyah Lumajang memberikan perhatian secara individual kepada pengajar.</p> <p>5.2 Peserta Didik Keperawatan Muhammadiyah Lumajang mempunyai</p>	Ordinal

		<p>5.3 Sungguh-sungguh mengutamakan kepentingan Peserta didik .</p> <p>5.4 Pengajar yang memahami kebutuhan Peserta didik .</p>	<p>pengajar yang memperlakukan peserta didik secara penuh perhatian.</p> <p>5.3 Peserta Didik Keperawatan Muhammadiyah Lumajang sungguh-sungguh mengutamakan kepentingan pengajar.</p> <p>5.4 Peserta Didik S M K Keperawatan Muhammadiyah Lumajang memahami kebutuhan Pengajar.</p>	
NO	VARIABEL	INDIKATOR	INSTRUMEN	SKALA
		5.5 Waktu beroperasi (jam kantor) yang nyaman.	5.5 Peserta Didik Keperawatan Muhammadiyah Lumajang mempunyai jam kerja yang sesuai kebutuhan pengajar.	
6.	Kepuasan Peserta didik (Y)	4.3 Kenyamanan yang dirasakan Peserta Didik pada saat pelayanan di berikan.	4.1 Saya merasa nyaman pada saat peserta didik S M K Keperawatan Muhammadiyah Lumajang memberikan	Ordinal

			<p>4.4 Keyakinan Peserta Didik atas pelayanan yang diberikan.</p> <p>4.5 Minat untuk selalu menggunakan Peserta didik .</p> <p>4.6 Perasaan puas atas pelayanan yang diberikan.</p>	<p>pelayanan.</p> <p>4.2 Saya merasa yakin atas pelayanan yang diberikan SMK Keperawatan Muhammadiyah Lumajang .</p> <p>4.3 Saya selalu berminat untuk membayar sekolah di SMK Keperawatan Muhammadiyah Lumjanag.</p> <p>4.4 Saya merasa puas atas pelayanan yang diberikan SMK Keperawatan Muhammadiyah Lumajang.</p>
--	--	--	---	--

Sumber data : Fandy Tjiptono (2011:232-233), Philip Kotler(2012:42).



4.8 Teknik Analisis Data

“Sesuai dengan hipotesis dan tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini, maka digunakan analisis regresi linier berganda dengan bentuk hubungan asosiatif kausal, yang digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen dalam memprediksi variabel dependen” (Sugiyono, 2015:35). Sebelum dilakukan analisis dan uji pengaruh, maka kuesioner perlu dilakukan

uji validitas dan reliabilitas. Selanjutnya dilakukan analisis dan uji pengaruh yang menggunakan asumsi dasar regresi linier berganda serta data harus berdistribusi normal, terbebas dari Multikolinieritas (*Multicolinearity*) dan Heteroskedastisitas.

4.8.1 Pengujian Instrumen

Sebelum dilakukan pengujian terhadap hipotesis, maka perlu dilakukan pengujian validitas dan reliabilitas terhadap kuesioner yang digunakan untuk menjangkau data responden, dimana asumsi dasar yang harus dipenuhi oleh kuesioner adalah data harus valid dan reliabel untuk bisa dilakukan pengujian hipotesis tahap berikutnya.

3.8.1.1 Pengujian Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui sampai sejauh mana suatu kuesioner yang diajukan dapat menggali data atau informasi yang diperlukan. Seperti dikatakan oleh Arikunto (2012:135) bahwa “instrumen dikatakan valid apabila mampu menggali apa yang diinginkan dan mengungkapkan data dari variabel yang diteliti secara tepat”.

“Untuk menguji validitas data yang digunakan dalam penelitian ini, digunakan pengolahan data melalui SPSS (*Statistical Product and Service Solutions*) dengan menggunakan rumus korelasi *Product moment*” (Husein Umar, 2003:84) sebagai berikut :

$$r =$$

Keterangan :

r: Koefisien korelasi

n: Jumlah responden

x: Skor pertanyaan

y: Skor total

Memurut Sugiyono (2015:134)” syarat minimum untuk suatu data kuantitatif

Dianggap memenuhi syarat validitas apabila r minimal bernilai 0,3. Jadi jika

Korelasi antara butir dengan skor total kurang dari 0,3 maka butir – butir dalam instrumen tersebut dinyatakan tidak valid.

3.8.1.2 Penguji Reliabilitas

“Reliabilitas atau keandalan di lakukan untuk mengetahui sampai sejauh mana kuesioner yang di ajukan dapat memberikan hasil yang tidak berbeda, jika dilakukan pengukuran kembali terhadap subjek yang sama pada waktu yang berlainan“ (Sugiyono, 2015:137). Suatu kuesioner disebut mempunyai reliabilitas atau dapat di percaya, jika kuesioner itu stabil dan dapat diandalkan karena penggunaan kuesioner tersebut berkali – kali akan memberikan hasil serupa.

Menurut Yohanes Anton Nugroho (2011:33)” uji realibilitas dapat dilakukan dengan melihat koefisien *Alpha Crinbach* “. Indeks kriteria reliabilitas dibedakan dalam tabel sebagai berikut:

Tabel

Indeks Kriteria Reliabilitas

NO	Interval <i>Alpha Crobach</i>	Tingkat Reliabilitas
1.	0,00 – 0,20	Kurang Reliabel
2.	0,201 – 0,40	Agak Reliabel
3.	0,401 – 0,60	Cukup Reliabel
4.	0,601 – 0,80	Reliabel
5.	0,801 – 1,00	Sangat Reliabel

Sumber : Yohanes Anton Nugroho (2011:33)

Instrumen dikatakan reliabel jika koefisien reliabilitasnya diatas 0,60 .

3.9 Pengujian Asumsi Dasar Regresi Linier Berganda

Penelitian yang menggunakan alat analisis regresi dan korelasi berganda harus mengenali asumsi – asumsi yang mendasarinya. Apabila asumsi – asumsi dimaksud tidak terpenuhi, maka hasil analisis mungkin berbeda dari kenyataan (bias). Menurut Lukas Setia Atmaja (2014:184), asumsi-asumsi tentang regresi linier berganda adalah sebagai berikut :

- a) Variabel bebas dan Variabel dependen memiliki hubungan yang linier (garis lurus).
- b) Variabel dependen harus kontinu dan setidaknya berupa skala interval. Variasi dari perbedaan antara aktual dan nilai prediksi harus sama untuk semua nilai prediksi Y , artinya nilai $(Y-)$ harus sama untuk semua nilai . Selain itu, nilai residual atau $(Y-)$ harus berdistribusi secara normal dengan rata – rata nol.
- c) Nilai observasi yang berurutan dari variabel dependen harus tidak berhubungan (tidak berkorelasi). Pelanggaran terhadap asumsi disebut otokorelasi. Otokorelasi sering terjadi jika data yang dikumpulkan pada suatu periode waktu (*time series data*).
- d) Variabel independen tidak boleh berkorelasi dengan variabel independen lain dalam model. Jika variabel independen berkorelasi tinggi (positif maupun negatif), disebut “*multicollinearity*”. Karena jenis data dalam penelitian bukan data *time series*, maka asumsi dasar regresi linier berganda

yang harus dipenuhi dalam penelitian ini adalah data harus berdistribusi normal, bebas multikolinieritas dan heterokedastisitas.

3.9.1 Pengujian Normalitas Data

“Penggunaan model analisis pengaruh terikat dengan asumsi bahwa data harus distribusi normal agar diperoleh hasil yang tidak bias. Pengujian ini dilakukan dengan maksud untuk mengetahui apakah data berdistribusi normal, sehingga dapat dipakai dalam statistik parametrik“ (Menurut Widarjono, 2015:89).

“Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi, variabel dependen, variabel independen, atau keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah berdistribusi normal. Suatu data dikatakan mengikuti distribusi normal dilihat dari penyebaran data pada suhu diagonal dari grafik (ghozali, 2013:110). Dasar pengambilan keputusan adalah sebagai berikut:

- a) Jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi normalitas.
- b) Jika data menyebar jauh dari garis diagonal dan tidak mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi tidak memenuhi normalitas.

Jika ada beberapa metode yang bisa digunakan untuk mendeteksi masalah normalitas yaitu :

- a) Menggunakan uji Klomorogov – Smirnov merupakan uji yang digunakan untuk mengetahui apakah sampel berasal dari populasi dengan distribusi tertentu dalam hal ini adalah distribusi normal.

- b) Menggunakan uji Jarque-Bera, metode JB ini didasarkan pada sampel besar yang di asumsikan bersifat *asymptotic*. Uji statistik Jb ini menggunakan perhitungan skewness dan kurtosis yaitu:

$$JB = n \left[\frac{(k-3)^2}{6+24} \right]$$

Dimana S = koefisien skewnes dan K = koefisien kurtosis. Jika suatu variabel di distribusikan secara normal maka nilai S = 0 dan K = 3, oleh karena itu jika residual terdistribusi secara normal maka diharapkan nilai statistik JB akan sama dengan nilai 0.

3.9.2 Pengujian Multikolinieritas

“ Multikolinieritas merupakan hubungan linier antara variabel Independen didalam regresi berganda. Berarti multikolinieritas Dapat dikatakan sebagai suatu keadaan dimana variabel independen dalam suatu persamaan mempunyai hubungan yang kuat. Biasanya korelasinya mendekati sempurna (koefisien korelasinya tinggi atau bahkan satu)” (Agus Widarjono, 2015:59). Ada beberapa cara untuk mengetahui adanya multikolinieritas dalam model regresi berganda

yaitu:

- a) Multikolinieritas bisa dideteksi dengan melihat korelasi linier antara variabel independen didalam regresi, jika koefisien korelasi cukup tinggi yaitu di atas 0,85 maka kita duga ada multikolinieritas dalam model. Sebaliknya jika koefisien korelasi kurang dari 0,85 maka kita duga model tidak mengandung unsur multikolinieritas.
- b) Multikolinieritas bisa terjadi karena satu atau lebih variabel independen yang merupakan kombinasi linier dengan variabel independen lain. Jika hal ini terjadi maka deteksi masalah multikolinieritas dilakukan dengan

meregresi setiap variabel independen dengan sisa variabel independen lain yang disebut dengan regresi *auxiliary*.

- c) Selain melakukan regresi *auxiliary* dengan mendapatkan koefisien determinasinya $X_1X_2X_3X_4\dots\dots X_k$, metode deteksi klien – klien menyarankan untuk mendeteksi masalah multikolinieritas hanya dengan membandingkan koefisien determinasi determinasi *auxiliary* dengan koefisien determinasi model regresi aslinya adalah yaitu Y dengan variabel X. Jika $X_1X_2X_3X_4\dots\dots X_k$ lebih besar dari maka model mengandung unsur multikolinieritas antara variabel independennya dan jika sebaliknya maka tidak ada korelasi antar variabel independen.

“Untuk mengetahui apakah data memenuhi syarat atau tidak multikolinieritas adalah dengan melihat out put SPSS pada *table coefficients* jika nilai VIF (*Variance Inflation Faktor*) *Tolerance* mengukur variabilitas bebas yang terpilih yang tidak dapat dijelaskan oleh variabel bebas lainnya. Jadi nilai *tolerance* yang rendah sama dengan nilai VIF yang tinggi (karena $VIF = 1/tolerance$) dan menunjukkan adanya Kolinearitas yang tinggi. *Cutoff* yang umum dipakai adalah nilai *tolerance* 0,10 atau sama dengan nilai VIF dibawah angka 10 ($VIF < 10$) berarti tidak terjadi multikolinieritas“ (Gozali,2013:92).

3.9.3 Pengujian Heteroskedastisitas

“Heteroskedastisitas muncul apabila kesalahan atau residual dari model yang diamati tidak memiliki varian yang konstan dari satu observasi ke observasi lainnya. Gejala heteroskedastisitas lebih sering di jumpai dalam data silang tempat dari pada runtut waktu.” Agus Widarjono (2015:67). Pada asumsi ini mengharuskan bahwa nilai sisa konstan atau tidak berubah. Ada beberapa cara untuk mengetahui heteroskedastisitas antara lain :

- 1) Jika terdapat pola tertentu, seperti titik – titik (point) yang ada bentuk suatu pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar, kemudian menyempit) maka telah terjadi heteroskedastisitas.
- 2) Jika pola yang jelas serta titik yang menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

3.10 Analisis Regresi Linier Berganda

“Analisis regresi berganda adalah suatu metode analisa yang digunakan untuk menentukan ketepatan prediksi dari pengaruh yang terjadi antara variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y).

$$Y = X + + + + + e$$

Formula untuk regresi berganda adalah sebagai berikut:

Dimana:

Y: Variabel dependen yaitu kepuasan Peserta didik

X: Variabel independen

: *Tangible*

: *Reliability*

: *Responsiveness*

: *Assurance*

: *Empathy*

β : Koefisien regresi variabel independen

e : (Agus Widarjono, 2015:12).

Dengan analisis regresi berganda ini juga dapat diketahui variabel mana diAntara variabel independen yaitu *Responsiveness* yang berpengaruh dominan Terhadap variabel dependen yaitu kepuasan Peserta didik. Analisis regresi linier Berganda juga dapat digunakan untuk mengetahui seberapa besar hubungan masing – masing independen terhadap variabel independen lainnya.“ Untuk mengetahui variabel independen yang dominan pengaruhnya terhadap variabel dependen, di tunjukkan dengan koefisien regresi β yang sudah distandarisasi yaitu nilai beta“.

(SutantoHastono, 2006:6).

3.11 Penguji Hipotesis

Setelah dilakukan analisis regresi linier berganda kemudian dilakukan pengujian hipotesis yang digunakan untuk mengetahui apakah ada pengaruh antara variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y), baik secara parsial dan simultan .

3.11.1 Uji t (Uji Parsial)

“Uji t ini digunakan untuk membuktikan apakah variabel independen secara individu mempengaruhi variabel dependen“ (Agus Widarjono, 2015:22). Ada dua hipotesis yang di ajukan yaitu hipotesis nol dan hipotesis alternatif . Hipotesis nol ini dianggap benar jika bisa membuktikan salah satu data sampel yang ada, sementara itu hipotesis alternatif merupakan lawan dari hipotesis nol. Hipotesis alternatif ini harus benar ketika hipotesis nol terbukti salah. Adapun langkah – langkah pengujian hipotesis sebagai berikut :

- 1) Merumuskan hipotesis nol dan hipotesis alternatif

a. Hipotesis Pertama

: Tidak terdapat pengaruh *Tangible* yang signifikan terhadap kepuasan Peserta Didik SMK Keperawatan Muhamadiyah Lumajang.

: Terdapat pengaruh *Tangible* yang signifikan terhadap kepuasan Peserta Didik SMK Keperawatan Muhamadiyah Lumajang .

b. Hipotesis Kedua

: Tidak terdapat pengaruh *reliability* yang signifikan terhadap kepuasan Peserta Didik SMK Keperawatan Muhamadiyah Lumajang.

:Terdapat pengaruh *reliability* yang signifikan terhadap kepuasan Peserta Didik SMK Keperawatan Muhamadiyah Lumajang.

c. Hipotesis Ketiga

: Tidak terdapat pengaruh *responsiveness* yang signifikan terhadap kepuasan Peserta Didik SMK Keperawatan Muhamadiyah Lumajang.

: Terdapat pengaruh *responsiveness* yang signifikan terhadap kepuasan Peserta Didik SMK Keperawatan Muhamadiyah Lumajang.

d. Hipotesis Keempat

: Tidak terdapat pengaruh *assurance* yang signifikan terhadap kepuasan Peserta Didik SMK Keperawatan Muhamadiyah Lumajang.

: Terdapat pengaruh *assurance* yang signifikan terhadap kepuasan Peserta Didik SMK Keperawatan Muhamadiyah Lumajang.

e. Hipotesis kelima

: Tidak terdapat pengaruh *empathy* yang signifikan terhadap kepuasan Peserta Didik SMK Keperawatan Muhamadiyah Lumajang.

: Terdapat pengaruh *empathy* yang signifikan terhadap kepuasan Peserta Didik SMK Keperawatan Muhamadiyah Lumajang.

2) Menentukan *level of signifikan* dengan $\alpha = 5\%$

3) Membandingkan nilai t hitung dengan t kritisnya, keputusan menolak atau gagal menolak sebagai berikut :

Jika nilai $>$, maka di tolak dan di terima

Jika nilai $<$, maka di tolak dan di terima

4) Menentukan nilai t hitung dengan rumus :

= $\frac{\text{Koefisien}\beta}{\text{Standart eror}}$

Standart eror

5) Membuat kesimpulan dengan membandingkan hasil dengan .

f. Hipotesis Ke enam

:Tidak terdapat pengaruh *tangible*, *reliability*, *ressponsiveness*, *assurance*, dan *empathy* secara simultan signifikan terhadap kepuasan Peserta Didik Keperawatan SMK Muhamaduah Lumajang.

: terdapat pengaruh *tangible*, *reliability*, *ressponsiveness*, *assurance*, dan *empathy* secara simultan signifikan terhadap kepuasan Peserta Didik Keperawatan SMK Muhamaduah Lumajang.

3.11.2 Uji F (Uji Simultan)

“Uji F digunakan untuk mengevaluasi pengaruh semua variabel independen terhadap variabel dependen atau merupakan uji signifikan model regresi. Uji F ini bisa dijelaskan dengan menggunakan analisis varian (*analysis of variance* = ANOVA)” (Agus Widarjono, 2015:19).

Prosedur uji F untuk menguji koefisien regresi berganda dengan sejumlah X variabel independen secara bersama – sama berpengaruh terhadap variabel dependen Y sebagai berikut :

1. Membuat hipotesis nol dan hipotesis alternatif

: Tidak terdapat pengaruh *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *assuranc*, dan *empathy* secara simultan signifikan terhadap kepuasan Peserta didik SMK Keperawatan Muhamadiyah Lumajang

: Terdapat pengaruh *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *assurance* dan *empathy* secara simultan signifikan terhadap kepuasan Peserta didik SMK Keperawatan Muhamadiyah Lumajang

2. Mencari nilai F hitung dan nilai F kritis dari tabel distribusi F. Nilai F kritis berdasarkan besarnya α dan df dimana besarnya ditentukan oleh numarator ($k - 1$) dan df untuk denominator ($n-k$). Nilai F hitung dicari dengan formula sebagai berikut :

$$F = \frac{(k - 1) \sim \text{ikolinieritas}}{(1 -)/(n-k)}$$

Dimana adalah koefisien diterminasi, n = jumlah kuesioner dan k = jumlah parameter estimasi termasuk konstanta (intersep).

3. Keputusan menolak atau gagal menolak Jika $>$, maka ditolak dan diterima Jika $<$, maka diterima dan ditolak.

3.12 Koefisien Determinasi ()

“Koefisien determinasi) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel terikat“ (Mudrajad Kuncoro , 2013:246). Nilai koefisien determinasi adalah diantara nol dan satu, nilai yang kecil berarti kemampuan variabel –variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel – variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen. Secara umum koefisien determinasi untuk data silang tempat relatif rendah sedangkan untuk data runtut waktu biasanya mempunyai nilai koefisien determinasi yang tinggi.

