

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Kepuasan

2.1.1 Pengertian Kepuasan

Kepuasan merupakan keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan yang ditampilkan dalam sikap positif dalam berbagai kegiatan dan tanggapannya menghadapi lingkungan luar (Memet Mulyadi, 2008: 54). Setiap individu pasti memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan nilai-nilai yang berlaku pada dirinya. Hal ini disebabkan karena adanya perbedaan pada masing-masing individu, semakin memadai sarana dan prasarana pendidikan, maka semakin tinggi tingkat kepuasannya, dan begitu pula sebaliknya. Setiap orang selalu terdorong untuk melakukan suatu tindakan yang mengarah kepada pencapaian tujuan yang telah ditetapkan. Bilamana tujuan tersebut tercapai, maka kemungkinan akan memperoleh kepuasan (Memet Mulyadi, 2008: 92).

2.1.2 Manfaat Kepuasan

Beberapa manfaat kepuasan adalah:

- a. Kepuasan merupakan sarana untuk menghadapi kompetisi dimasa yang akan datang
- b. Kepuasan pelanggan merupakan promosi terbaik
- c. Kepuasan merupakan aset perusahaan yang terpenting

- d. Kepuasan pelanggan menjadi pertumbuhan dan perkembangan perusahaan
- e. Pelanggan makin kritis dalam memilih produk
- f. Pelanggan puas akan kembali
- g. Pelanggan yang puas akan mudah memberikan referensi.

2.1.3 Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan

Kepuasan seorang atau pengguna jasa tidak akan didapatkan begitu saja dan dengan kadar yang tidak sama antara pengguna jasa pelayanan yang satu dengan yang lainnya. Hal ini menunjukkan adanya berbagai faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan / pengguna jasa. Sehingga perlu diketahui faktor-faktor apa saja yang memberikan pengaruh terhadap kepuasan yang didapat oleh para pelanggan jasa.

Menurut Philip Kotler (dalam J. Supranto, 2006: 237) dapat dispesifikan dari teori jasa, pelayanan dan kepuasan pelanggan maka dihasilkan faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah:

1) Faktor Berwujud (*tangibles*)

Berwujud adalah penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel dan media komunikasi. Faktor ini juga akan memberikan pengaruh yang positif terhadap kepuasan pelanggan, karena semakin baik kualitas dari fasilitas - fasilitas yang digunakan dalam pemberian jasa akan semakin baik pula tingkat kepuasan pelanggan.

2) Faktor Keandalan (*reliability*)

Keandalan adalah kemampuan penyedia layanan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan konsisten dan terpercaya. Kepuasan pelanggan akan terpenuhi apabila kualitas produk / jasa yang diberikan sesuai dengan janjinya kepada para pelanggan.

3) Faktor Tanggapan (*responsive*)

Ketanggapan adalah kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat atau tanggap. Ketanggapan akan memberikan pengaruh yang baik terhadap kepuasan pelanggan, karena tanggapan yang baik akan memberikan nilai kepuasan yang baik pula.

4) Faktor Empati (*Emphaty*)

Empati adalah adanya rasa peduli, pemberian perhatian pribadi bagi pelanggan. Hal ini menjadi penting karena kepuasan pelanggan juga akan tercapai apabila timbul rasa nyaman yang dialami oleh pelanggan dalam menggunakan jasa pelayanan yang diberikan.

5) Faktor Jaminan (*Assurance*)

Keyakinan adalah pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan atau "assurance". Jadi, pelanggan akan merasa puas apabila ada jaminan

terhadap kualitas layanan yang diberikan penyedia jasa maupun terhadap keamanan barang yang dibawa pelanggan.

2.2. Standar Sarana dan Prasarana Sekolah Menengah Atas / Madrasah Aliyah (SMA / MA)

A. Lahan

1. Lahan terhindar dari potensi bahaya yang mengancam kesehatan dan keselamatan jiwa, serta memiliki akses untuk penyelamatan dalam keadaan darurat.
2. Kemiringan lahan rata-rata kurang dari 15%, tidak berada di dalam garis gempal dan sungai dan jalur kereta api.
3. Lahan terhindar dari gangguan-gangguan berikut.
 - a. Pencemaran air, sesuai dengan PP RI No. 20 Tahun 1990 tentang Pengendalian Pencemaran Air.
 - b. Kebisingan, sesuai dengan Kepmen Negara KLH nomor 94 / MENKLH / 1992 tentang Baku Mutu Kebisingan.
 - c. Pencemaran udara, sesuai dengan Kepmen Negara KLH Nomor 02 / MEN KLH / 1988 tentang Pedoman Penetapan Baku Mutu Lingkungan.
4. Lahan sesuai dengan peruntukan lokasi yang diatur dalam Peraturan Daerah tentang Rencana Tata Ruang Wilayah Kabupaten / Kota atau rencana lain yang lebih rinci dan mengikat, dan mendapat izin pemanfaatan tanah dari Pemerintah Daerah setempat.

5. Lahan memiliki status hak atas tanah, dan / atau memiliki izin pemanfaatan dari pemegang hak atas tanah sesuai ketentuan peraturan perundang - undangan yang berlaku untuk jangka waktu minimum 20 tahun.

B. Bangunan Gedung

1. Bangunan gedung memenuhi ketentuan tata bangunan yang terdiri dari :
 - a. Koefisien dasar bangunan maksimum 30 %
 - b. Koefisien lantai bangunan dan ketinggian maksimum bangunan gedung yang ditetapkan dalam peraturan daerah;
 - c. Jarak bebas bangunan gedung yang meliputi garis sepadan bangunan gedung dengan as jalan, tepi sungai, tepi pantai, jalan kereta api, dan / atau jaringan tegangan tinggi, jarak antara bangunan gedung dengan batas-batas persil, dan jarak antara as jalan dan pagar halaman yang ditetapkan dalam peraturan daerah
2. Bangunan gedung memenuhi persyaratan keselamatan berikut.
 - a. Memiliki struktur yang stabil dan kokoh sampai dengan kondisi pembebanan maksimum dalam mendukung beban muatan hidup dan beban muatan mati,serta untuk daerah / zona tertentu kemampuan untuk menahan gempa dan kekuatan alam lainnya.
 - b. Dilengkapi sistem proteksi pasif dan / atau proteksi aktif untuk mencegah dan menanggulangi bahaya kebakaran dan petir.
3. Bangunan gedung memenuhi persyaratan kesehatan berikut.

- a. Mempunyai fasilitas secukupnya untuk ventilasi udara dan pencahayaan yang memadai.
 - b. Memiliki sanitasi di dalam dan di luar bangunan gedung untuk memenuhi kebutuhan air bersih, pembuangan air kotor dan / atau air limbah, kotoran dan tempat sampah, serta penyaluran air hujan.
 - c. Bahan bangunan yang aman bagi kesehatan pengguna bangunan gedung dan tidak menimbulkan dampak negatif terhadap lingkungan.
 - d. Bangunan gedung menyediakan fasilitas dan aksesibilitas yang mudah, aman, dan nyaman termasuk bagi penyandang cacat.
4. Bangunan gedung memenuhi persyaratan kenyamanan berikut.
- a. Bangunan gedung mampu meredam getaran dan kebisingan yang mengganggu kegiatan pembelajaran.
 - b. Setiap ruangan memiliki temperatur dan kelembaban yang tidak melebihi kondisi di luar ruangan.
 - c. Setiap ruangan dilengkapi dengan lampu penerangan.
5. Bangunan gedung bertingkat memenuhi persyaratan berikut.
- a. Maksimum terdiri dari tiga lantai.
 - b. Dilengkapi tangga yang mempertimbangkan kemudahan, keamanan, keselamatan, dan kesehatan pengguna.

6. Bangunan gedung dilengkapi sistem keamanan berikut.
 - a. Peringatan bahaya bagi pengguna, pintu keluar darurat, dan jalur evakuasi jika terjadi bencana kebakaran dan / atau bencana lainnya.
 - b. Akses evakuasi yang dapat dicapai dengan mudah dan dilengkapi penunjuk arah yang jelas.
7. Bangunan gedung dilengkapi instalasi listrik dengan daya minimum 1300 watt.
8. Pembangunan gedung atau ruang baru harus dirancang, dilaksanakan, dan diawasi secara profesional.
9. Kualitas bangunan gedung minimum permanen kelas B, sesuai dengan PP No. 19 Tahun 2005 Pasal 45, dan mengacu pada Standar PU.
10. Bangunan gedung sekolah baru dapat bertahan minimum 20 tahun.
11. Pemeliharaan bangunan gedung sekolah adalah sebagai berikut.
 - a. Pemeliharaan ringan, meliputi pengecatan ulang, perbaikan sebagian daun jendela / pintu, penutup lantai, penutup atap, plafon, instalasi air dan listrik, dilakukan minimum sekali dalam 5 tahun.
 - b. Pemeliharaan berat, meliputi penggantian rangka atap, rangka plafon, rangka kayu, kusen, dan semua penutup atap, dilakukan minimum sekali dalam 20 tahun.

12. Bangunan gedung dilengkapi izin mendirikan bangunan dan izin penggunaan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

D. Kelengkapan Sarana Dan Prasarana

Sebuah SMA / MA sekurang-kurangnya memiliki prasarana dan ketentuan mengenai ruang - ruang tersebut beserta sarana yang ada di setiap ruang diatur dalam standar tiap ruang sebagai berikut:

1. Ruang Kelas

- a. Fungsi ruang kelas adalah tempat kegiatan pembelajaran teori, praktek yang tidak memerlukan peralatan khusus, atau praktek dengan alat khusus yang mudah dihadirkan.
- b. Banyak minimum ruang kelas sama dengan banyak rombongan belajar.
- c. Kapasitas maksimum ruang kelas 32 peserta didik.
- d. Ruang kelas memiliki fasilitas yang memungkinkan pencahayaan yang memadai untuk membaca buku dan untuk memberikan pandangan keluar ruangan.
- e. Ruang kelas memiliki pintu yang memadai agar peserta didik dan guru dapat segera keluar ruangan jika terjadi bahaya, dan dapat dikunci dengan baik saat tidak digunakan.

2. Ruang Perpustakaan

- a. Ruang perpustakaan berfungsi sebagai tempat kegiatan peserta didik dan guru memperoleh informasi dari berbagai jenis bahan

pustaka dengan membaca, mengamati, mendengar, dan sekaligus tempat petugas mengelola perpustakaan.

- b. Luas minimum ruang perpustakaan sama dengan luas satu ruang kelas. Lebar minimum ruang perpustakaan 5 m.
- c. Ruang perpustakaan dilengkapi jendela untuk memberi pencahayaan yang memadai untuk membaca buku.
- d. Ruang perpustakaan terletak di bagian sekolah yang mudah dicapai.

3. Ruang Laboratorium Biologi

- a. Ruang laboratorium biologi berfungsi sebagai tempat berlangsungnya kegiatan pembelajaran biologi secara praktek yang memerlukan peralatan khusus.
- b. Ruang laboratorium biologi dapat menampung minimum satu rombongan belajar.
- c. Ruang laboratorium biologi memiliki fasilitas yang memungkinkan pencahayaan memadai untuk membaca buku dan mengamati obyek percobaan.

4. Ruang Laboratorium Fisika

- a. Ruang laboratorium fisika berfungsi sebagai tempat berlangsungnya kegiatan pembelajaran fisika secara praktek yang memerlukan peralatan khusus.
- b. Ruang laboratorium fisika dapat menampung minimum satu rombongan belajar.

- c. Ruang laboratorium fisika memiliki fasilitas yang memungkinkan pencahayaan memadai untuk membaca buku dan mengamati obyek percobaan.

5. Ruang Laboratorium Kimia

- a. Ruang laboratorium kimia berfungsi sebagai tempat berlangsungnya kegiatan pembelajaran kimia secara praktek yang memerlukan peralatan khusus.
- b. Ruang laboratorium kimia dapat menampung minimum satu rombongan belajar.
- c. Ruang laboratorium kimia memiliki fasilitas yang memungkinkan pencahayaan memadai untuk membaca buku dan mengamati obyek percobaan.

6. Ruang Laboratorium Komputer

- a. Ruang laboratorium komputer berfungsi sebagai tempat mengembangkan keterampilan dalam bidang teknologi informasi dan komunikasi.
- b. Ruang laboratorium komputer dapat menampung minimum satu rombongan belajar yang bekerja dalam kelompok 2 orang.

7. Ruang Laboratorium Bahasa

- a. Ruang laboratorium bahasa berfungsi sebagai tempat mengembangkan keterampilan berbahasa, khusus untuk sekolah yang mempunyai Jurusan Bahasa.

- b. Ruang laboratorium bahasa dapat menampung minimum satu rombongan belajar.

8. Ruang Pimpinan

- a. Ruang pimpinan berfungsi sebagai tempat melakukan kegiatan pengelolaan sekolah, pertemuan dengan sejumlah kecil guru, orang tua murid, unsur komite sekolah, petugas dinas pendidikan, atau tamu lainnya.
- b. Luas minimum ruang pimpinan 12 m² dan lebar minimum 3 m.
- c. Ruang pimpinan mudah diakses oleh guru dan tamu sekolah, dapat dikunci dengan baik.

9. Ruang Guru

- a. Ruang guru berfungsi sebagai tempat guru bekerja dan istirahat serta menerima tamu, baik peserta didik maupun tamu lainnya.
- b. Rasio minimum luas ruang guru 4 m² / pendidik dan luas minimum 72 m².
- c. Ruang guru mudah dicapai dari halaman sekolah atau pun dari luar lingkungan sekolah, serta dekat dengan ruang pimpinan.

10. Ruang Tata Usaha

- a. Ruang tata usaha berfungsi sebagai tempat kerja petugas untuk mengerjakan administrasi sekolah.
- b. Rasio minimum luas ruang tata usaha 4 m² / petugas dan luas minimum 16 m².

- c. Ruang tata usaha mudah dicapai dari halaman sekolah ataupun dari luar lingkungan sekolah, serta dekat dengan ruang pimpinan.

11. Tempat Beribadah

- a. Tempat beribadah berfungsi sebagai tempat warga sekolah melakukan ibadah yang diwajibkan oleh agama masing-masing pada waktu sekolah.
- b. Banyak tempat beribadah sesuai dengan kebutuhan tiap satuan pendidikan, dengan luas minimum 12 m².

12. Ruang Konseling

- a. Ruang konseling berfungsi sebagai tempat peserta didik mendapatkan layanan konseling dari konselor berkaitan dengan pengembangan pribadi, sosial, belajar, dan karir.
- b. Luas minimum ruang konseling 9 m².
- c. Ruang konseling dapat memberikan kenyamanan suasana dan menjamin privasi peserta didik.

13. Ruang UKS

- a. Ruang UKS berfungsi sebagai tempat untuk penanganan dini peserta didik yang mengalami gangguan kesehatan di sekolah.
- b. Luas minimum ruang UKS 12 m².

14. Ruang Organisasi Kesiswaan

- a. Ruang organisasi kesiswaan berfungsi sebagai tempat melakukan kegiatan kesekretariatan pengelolaan organisasi kesiswaan.
- b. Luas minimum ruang organisasi kesiswaan 9 m².

15. Jamban

- a. Jamban berfungsi sebagai tempat buang air besar dan / atau kecil.
- b. Minimum terdapat 1 unit jamban untuk setiap 40 peserta didik pria, 1 unit jamban untuk setiap 30 peserta didik wanita, dan 1 unit jamban untuk guru. Banyak minimum jamban setiap sekolah 3 unit.
- c. Luas minimum 1 unit jamban 2 m².
- d. Jamban harus berdinding, beratap, dapat dikunci, dan mudah dibersihkan.
- e. Tersedia air bersih di setiap unit jamban.

16. Gudang

- a. Gudang berfungsi sebagai tempat menyimpan peralatan pembelajaran di luar kelas, tempat menyimpan sementara peralatansekolah yang tidak / belum berfungsi di satuan pendidikan, dan tempat menyimpan arsip sekolah yang telah berusia lebih dari 5 tahun.
- b. Luas minimum gudang 21 m².
- c. Gudang dapat dikunci.

17. Tempat Bermain / Berolahraga

- a. Tempat bermain / berolahraga berfungsi sebagai area bermain, berolahraga, pendidikan jasmani, upacara, dan kegiatan ekstrakurikuler.

- b. Tempat bermain / berolahraga yang berupa ruang terbuka sebagian ditanami pohon penghijauan.
- c. Tempat bermain / berolahraga diletakkan di tempat yang tidak mengganggu proses pembelajaran di kelas.
- d. Tempat bermain / berolahraga tidak digunakan untuk tempat parkir.
- e. Ruang bebas yang dimaksud di atas memiliki permukaan datar, drainase baik, dan tidak terdapat pohon, saluran air, serta benda-benda lain yang mengganggu kegiatan olahraga.

2.3 Analisis Statistik

2.3.1 Populasi

Menurut Suharsimi Arikunto (2006: 101), populasi adalah keseluruhan subjek penelitian. Populasi menunjuk pada keseluruhan jumlah orang yang diobservasi. Adapun populasi dalam penelitian ini sebanyak 203 orang.

2.3.2 Sampel

Menurut Sugiyono (2007: 56) sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Pendapat Suharsimi Arikunto (2002: 107), apabila subjeknya kurang dari 100, lebih baik diambil semua sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi. Pada penelitian ini sampel dihitung dengan rumus *Slovin* sebagai berikut.

$$n = \frac{N}{Ne^2 + 1} \quad \text{_____} \quad (2.1)$$

Dimana

N = Jumlah Populasi

n = Jumlah Sampel

e = Tingkat Kepercayaan

1 = Nilai Konstanta

2.3.3 Validitas

Validitas adalah suatu ukuran tingkat kesalahan suatu instrumen. Suatu instrumen dikatakan *valid* apabila mampu mengukur apa yang seharusnya diukur. Suatu instrumen yang *valid* mempunyai validitas yang tinggi. Validitas diukur dengan menggunakan korelasi produk momen dengan mengkorelasikan skor total. Tahapan analisis sebagai berikut:

1. Koefisien korelasi produk momen

Y = sebagai variabel terikat

X = sebagai variabel bebas

2. Mencari r dengan rumus :

$$r \text{ Hitung} = \frac{n(\sum xy) - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{\{n(\sum x^2) - (\sum x)^2\}\{(\sum y)^2 - n(\sum y^2)\}}} \quad (2.2)$$

Keterangan:

r hitung = Koefisien Korelasi

$\sum x$ = Jumlah Skor Item

$\sum y$ = Jumlah Skor Item

N = Jumlah Responden

3. Uji t dengan rumus :

$$t_{\text{Hitung}} = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}} \quad \text{-----} \quad (2.3)$$

Keterangan:

t = Nilai t Hitung

r = Koefisien korelasi hasil r Hitung

n = Jumlah Responden

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

Kaidah keputusan:

- 1) jika t hitung > t tabel berarti *valid*
- 2) jika t hitung < t tabel berarti tidak *valid*

2.3.4 Reliabilitas

Reliabilitas adalah tingkat ketepatan, ketelitian dan keakuratan sebuah instrumen. Uji reliabilitas merupakan pengujian terhadap pemahaman konsumen terhadap angket yang diberi. Pengukuran reliabilitas instrumen dilakukan dengan mengelompokkan skor jawaban pertanyaan bernomor ganjil sebagai belahan pertama dengan skor belahan kedua. Langkah analisis:

1. Koefisien korelasi produk momen
2. Menghitung nilai reliabilitas:

$$r_1 = \frac{2.rb}{1+r^2} \quad \text{-----} \quad (2.4)$$

distribusi tabel r untuk $\alpha = 0,05$ dan derajat kebebasan ($dk = n-2$)

Kaidah Keputusan:

- a. jika r hitung $>$ r tabel berarti reliabel
- b. jika r hitung $>$ r tabel berarti tidak reliabel

2.4 Analisis Kepuasan

Nilai tingkat kepuasan dapat dilihat pada tabel 2.1 berikut.

Tabel 2.1 Nilai Tingkat Kepuasan

Keterangan	Skor
Sangat Puas (SP)	>4
Puas (P)	3 - 3,99
Tidak Puas (TP)	2 - 2,99
Sangat Tidak Puas (STP)	1-2

Sumber : Sugiyono(2011)

2.5 Analisis Regresi

Regresi adalah suatu proses memperkirakan secara sistematis tentang apa yang paling mungkin terjadi di masa yang akan datang berdasarkan informasi di masa lalu dan sekarang yang dimiliki agar kesalahannya dapat diperkecil. Dalam analisis data ini digunakan persamaan regresi yaitu regresi berganda.

2.5.1 Regresi Berganda

Regresi Berganda mempelajari bentuk hubungan antara satu atau lebih variabel bebas (X) dengan satu variabel terikat (Y). Persamaan regresi ganda untuk dua variabel (Ridwan, 2003:154) sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + \dots + b_nX_n \quad \text{-----} \quad (2.5)$$

Keterangan:

Y = Variabel dependen

X_1, X_2, X_n = Variabel independen

a, b_1, b_n = Parameter yang harus diduga dari data dan dapat diperoleh dengan menyelesaikan persamaan linear simultan dari perhitungan (Sugiyono, 2012, 276).

Variabel dikatakan berkorelasi, jika terjadi perubahan pada suatu variabel yang lain secara teratur, dengan arah yang sama atau dapat pula dengan arah berlawanan.

Ukuran besar kecilnya, kuat tidaknya hubungan antara variabel - variabel apabila bentuk hubungan linear disebut koefisien korelasi. Koefisien korelasi yang dinyatakan dengan bilangan, bergerak antara 0 sampai +1 atau 0 sampai -0. Apabila r mendekati 0 berarti +1 atau -1 berarti terdapat hubungan yang kuat. Apabila mendekati 0 berarti sebaliknya terdapat hubungan yang lemah atau tidak ada hubungan positif untuk sempurna atau negatif yang sempurna. Bila r bernilai positif maka terdapat korelasi positif, bila r bernilai negatif maka terdapat korelasi negatif, dan bila nilai r bernilai 0 maka tidak terdapat korelasi ($-1 \leq r \leq 1$). (Sugiyono, 2012).

2.5.2 Uji T

Uji statistik T pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara parsial dalam menerangkan variabel dependen. Dalam penelitian ini menggunakan signifikansi level 0.05 ($\alpha = 5\%$). Jika t hitung $<$ t tabel, maka variabel independen secara parsial tidak berpengaruh

terhadap variabel dependen (hipotesis ditolak). Sedangkan jika t hitung $>$ t tabel, maka variabel independen secara parsial berpengaruh terhadap variabel dependen (hipotesis diterima).

2.5.3 Uji F

Uji F dapat digunakan untuk menguji pengaruh secara simultan variabel bebas (X) terhadap terikat (Y). Jika variabel bebas memiliki pengaruh secara simultan terhadap variabel terikat (Y). Uji ini dilakukan dengan membandingkan signifikansi nilai F hitung $>$ F tabel, maka model yang dirumuskan sudah tepat, artinya pengaruh secara bersama dengan melihat nilai F tabel = $f(k; n-k)$ dengan tingkat kesalahan 5%.

2.5.4 Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah nol dan satu nilai R^2 yang rendah berarti kemampuan variabel - variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen.

2.6 Skala *Likert*

Skala *likert* adalah skala yang digunakan untuk mengukur persepsi sikap atau pendapat seseorang mengenai sebuah peristiwa atau fenomena sosial. Skala ini merupakan suatu skala psikometrik yang biasa diaplikasikan dalam angket dan paling sering digunakan

untuk riset yang berupa survei, termasuk dalam penelitian survei deskriptif. Langkah-langkah dalam menggunakan skala *likert*

$$1. \text{ Rumus: } T \times P_n \text{_____} \quad (2.6)$$

Dimana:

T = Total jumlah responden yang memilih

P_n = Pilihan angka skor *likert*

2. Interpretasi Skor Perhitungan

Agar mendapatkan hasil interpretasi, terlebih dahulu harus diketahui skor tertinggi (X) dan skor terendah (Y) untuk item penilaian dengan rumus sebagai berikut:

Y = skor tertinggi *likert* x jumlah responden

X = skor terendah *likert* x jumlah responden

$$3. \text{ Rumus Index \%} = \frac{\text{Total Skor}}{Y} \times 100 \text{_____} \quad (2.7)$$

Sebelum menyelesaikannya kita juga harus mengetahui interval rentang jarak dan interpretasi persen agar mengetahui penilaian dengan metode mencari interval skor persen (I)

4. Rumus Interval

$$I = 100 / \text{JumlahSkor } \textit{likert} \text{_____} \quad (2.8)$$

Pemberian skor atau bobot terhadap item - item kuesioner berdasarkan pola skoring skala *Likert* terdapat pada tabel 2.2 berikut.

Tabel 2.2 Skala *Likert*

Instrumen	Nilai
Puas (P)	4
Cukup Puas (CP)	3
Tidak Puas (TP)	2
Sangat Tidak Puas (STP)	1

Sumber: Sugiyono (2007)

2.7 Rancangan Kuesioner

Sejumlah pertanyaan tertulis akan diberikan kepada responden untuk memperoleh informasi. Diposhusodo (1995) mengatakan bahwa ada empat komponen inti dari sebuah kuesioner yaitu:

1. Adanya subyek yaitu individu atau lembaga yang melakukan penelitian.
2. Adanya ajakan, yaitu permohonan dari peneliti kepada responden untuk turut mengisi secara aktif dan obyektif dari pertanyaan maupun pernyataan yang tersedia.
3. Ada petunjuk pengisian kuesioner dan petunjuk yang tersedia harus mudah mengerti.
4. Adanya pertanyaan maupun pernyataan beserta tempat jawaban, baik secara tertutup, semi tertutup/terbuka. Dalam membuat pernyataan jangan sampai lupa isian untuk identitas dari responden

Beberapa buku teks menganjurkan agar data pada kategori netral tidak dipakai dalam analisis selama responden tidak memberikan alasannya.

Untuk membuat skala *likert* dilakukan dengan:

1. Kumpulkan sejumlah pernyataan yang sesuai dengan sikap yang diukur dan dapat didefinisikan dengan jelas (positif atau tidak positif).
2. Berikan pernyataan - pernyataan diatas kepada sekelompok responden.
3. Responden dari tiap pernyataan dengan cara menjumlahkan angka-angka dari setiap pernyataan sedemikian rupa sehingga respon yang berada dari setiap posisi sama akan menerima secara konsisten dari angka yang selalu sama. Misalnya bernilai lima untuk sangat positif dan bernilai satu untuk yang sangat negatif. Hasil hitung akan mendapatkan skor dari tiap-tiap pernyataan dan skor total, baik untuk tiap responden maupun secara total untuk seluruh responden.
4. Selanjutnya, mencari pernyataan - pernyataan yang tidak dapat dipakai dalam penelitian, sebagai patoknya adalah: pernyataan yang tidak menunjukkan yang substansial dengan nilai totalnya.

2.8 Teori SPSS Versi 24

SPSS (*statistical Package for the Sociall Sciences*) adalah sebuah software pengelolah data statistik atau yang digunakan untuk analisis statistik interatif atau *batch*. SPSS biasa digunakan untuk pengolahan dan menganalisis data yang memiliki kemampuan analisis statistik serta sistem manajemen data dengan lingkungan grafis.

Dengan menggunakan software SPSS mempermudah proses perhitungan validitas dan reliabilitas dari data kuesioner. SPSS memberikan kemudahan bagi peneliti, akan tetapi kehati - hatian dalam pemilihan jenis uji korelasi yang tepat. Dalam penelitian ini penulis menggunakan SPSS versi 24 untuk menghitung analisis regresi berganda.