BAB II
TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Tinjauan Pustaka

Penelitian terdahulu sebagai kajian bagi penulis sangat penting untuk mengetahui hubungan antara penelitian yang dilakukan sebelumnya dengan penelitian yang dilakukan saat ini serta dapat menghindari duplikasi. Hal ini bermanfaat untuk menunjukkan bahwa penelitian yang dilakukan tersebut mempunyai arti penting sehingga dapat diketahui kontribusi penelitian ini terhadap perkembangan ilmu pengetahuan.

Menurut Sa'adah, Halimah (2011), dalam penelitian yang berjudul "Perkembangan Persatuan Islam (Persis) Di Kabupaten Bandung Tahun 1983-2009". Tujuan penelitian ini diupayakan untuk mengetahui perkembangan organisasi Persatuan Islam pada setiap bidang garapan yang ada di wilayah Kabupaten Bandung. Dengan permasalahan Bagaimana awal berdirinya PD Persis Kabupaten Bandung, Bagaimana perkembangan Persis di Kabupaten Bandung, dan Bagaimana para pengurus PD Persis Kabupaten Bandung dalam mengatasi tantangan dan hambatan pada masa kepemimpinannya. Adapun metode yang digunakan adalah Metode Penelitian Sejarah (Historical Method), yang terbagi menjadi empat yaitu Heuristik, Kritik, Interpretasi dan Historiography. Hasil penelitian menunjukan bahwa perkembangan Persis di wilayah Kabupaten Bandung memiliki karakteristik kuat dalam ranah pendidikan, hal ini ditunjukan pada perkembangan Pesantren Persis yang terus bertambah baik itu jumlah santri, guru dan kelas setiap angkatan. Dalam bidang perekonomian, didirikannya

lembaga ekonomi HIWAPI di tahun 1998 yang bermula hanya mencoba menghimpun anggota sekaligus pengusaha di Kabupaten Bandung berkembang dengan mendirikan Kopontren (Koperasi Pondok Pesantren) dan BMT (Baitul Maal wa Tamwil).dalam Da'wah, semakin bertambahnya binaan masjid yang dikelola oleh para anggota Persis di Kabupaten Bandung. Bidang Perwakafan, pada perkembangannya terlihat dalam pemanfaatan tanah wakaf untuk kemajuan Persis yang tidak keluar dari ketentuan yang ada seperti untuk Pendidkan (Pondok Pesantren) dan Da'wah (masjid), tanah darat (sawah, kebun). Bidang Bimbingan Haji dan Umrah, diupayakan dalam pendataan dan Pembinaan setiap orang yang mengikuti Haji dan Umrah di KBIH Persatuan Islam

Dalam penelitian yang dilakukan Sa'adah, Halimah (2011), dalam penelitian yang berjudul "Perkembangan Persatuan Islam (Persis) Di Kabupaten Bandung Tahun 1983-2009"**.** Penulis mengutip beberapa tentang sejarah perkembangan Persatuan Islam di Kabupaten bandung.

Menurut Khaerrina, Fitri Pramita (2010), dalam penelitian yang berjudul "Pembaruan Pendidikan Persis:Suatu Kajian Historis Terhadap Pesantren Persis Tarogong Garut 1979-1994**"**. Masalah utama yang dibahas dalam penelitian ini adalah mengenai pembaruan apa saja yang terjadi di Pesantren Persis Tarogong. Metode yang digunakan adalah historis mengingat bahwa data dan fakta yang dibutuhkan berasal dari masa lampau, sehingga perlu diuji dan dianalisis tingkat kebenarannya agar kondisi yang terjadi pada masa lalu dapat tergambarkan dengan jelas. Penelitian ini menunjukkan bahwa berdirinya Pesantren Persis Tarogong dilatarbelakangi oleh pemekaran Pesantren Persis Garut yang sudah

lebih dulu dan kekurangan tempat akibat jumlah murid semakin bertambah. Akhirnya tahun 1979 dimulai pembangunan Pesantren Persis Tarogong. Dalam menyelenggarakan pendidikannnya, banyak langkah baru yang diambil. Mulai dari menyelenggarakan ujian negara, padahal saat itu seluruh pesantren Persis dilarang mengikuti ujian negara dan apapun yang berkaitan dengan pemerintah oleh Ketua Umum Persis 1967-1983. Selain itu pesantren pun menyederhanakan beberapa mata pelajaran pesantren yang dianggap terlalu gemuk. Tidak hanya itu, pesantren juga mengubah sistem kalender pendidikan, yang mulanya mengikuti penanggalan Hijriyah (dari Syawal hingga Sa'ban), berubah mengikuti kalender pendidikan yang ditetapkan pemerintah (dari Juli hingga Juni). Semua itu dilakukan Pesantren Persatuan Islam Tarogong dengan pertimbangan sistem pendidikan pesantren yang dikeluarkan Pusat Pimpinan Persis sudah tidak sesuai lagi dengan kebutuhan dan tuntutan masyarakat.

Dalam penelitian yang dilakukan Khaerrina, Fitri Pramita (2010), dalam penelitian yang berjudul "Pembaruan Pendidikan Persis:Suatu Kajian Historis Terhadap Pesantren Persis Tarogong Garut 1979-1994**".** Penulis mengutip beberapa tentang sejarah perkembangan pendidikan PPI 99.

Berdasarkan beberapa tinjauan pustaka tersebut penulis belum menemukan adanya penelitian yang membahas manajemen pesantren, sehingga penulis berinisiatif untuk melakukan penelitian dengan judul "Analisis Tingkat Kepuasan Santri Terhadap Manajemen Pondok Pesantren Persatuan Islam No.99 Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis*"

2.2. Landasan Teori

2.2.1. Manajemen Pesantren

Pesantren merupakan salah satu tempat pendidikan (sekolah *informal*) sehingga tidak ada landasan pasti untuk manajemen pesantren itu sendiri. Namun menurut (Aziz, M. Ali:2009) manajemen dan komunikasi adalah kata kunci dari pengembangan dan teori dasar manajemen merupakan dasar teori yang cocok untuk penerapan manajemen di pesantren yaitu : *Planning, Organizing, Actuating* dan *Controlling* (POAC).

Pesantren juga merupakan tempat pendidikan agama, oleh karena itu pesantren dapat disebut pula sekolah. Manajemen pesantren merupakan salah satu penerapan dari Manajemen Berbasis Sekolah (MBS). Ada beberapa pendapat mengenai dasar-dasar teori MBS dan penerapan MBS.

Menurut Umiarso dan Gojali, Imran (2010), MBS adalah pengelolaan dan perbaikan kualitas sekolah secara terus menerus atau dapat dikatakan pula penyerasian sumber daya yang dilakukan secara mandiri oleh sekolah dengan melibatkan semua kelompok. Adapun komponennya meliputi manajemen kurikulum, tenaga pendidik/pegawai, kesiswaan, keuangan dan manajemen hubungan sekolah dengan masyarakat.

Menurut Ahmadi dan Nafis. Syukran (2010), Manajemen Berbasis Madrasah (MBM) adalah upaya kepala madrasah dalam mempengaruhi atau memanfaatkan tenaga pendidik dan kependidikan di madrasahnya dibantu oleh komite madrasah, dari proses perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan, pengambilan keputusan dan pengendalian.

MBS menurut Mulyasa. E (2002) adalah segala sesuatu yang berkenan dengan pengelolaan proses pendidikan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan, baik tujuan jangka pendek, menengah maupun tujuan jangka panjang. Sedikitnya ada 7 komponen MBS menurut Mulyasa. E (2002) yaitu kurikulum, tenaga pendidik, kesiswaan, keuangan, sarana prasarana, hubungan sekolah dengan masyarakat dan manajemen pelayan khusus.

MBS menurut Rohiat (2008) adalah melakukan pengelolaan yang dimiliki oleh sekolah/organisasi yang diantaranya adalah manusia, uang, metode, material, mesin dan pemasaran yang dilakukan dengan sistematis dalam suatu proses. Garapan manajemen dalam suatu sekolah meliputi manajemen kurikulum, kesiswaan, personalia, sarana prasarana, keuangan, hubungan masyarakat dan layanan khusus.

Mulyasa dan Rohiat memiliki komponen yang sama dalam penerapan manajemen berbasis sekolah.

Menurut Umiarso dan Zazin. Nur (2011) *Total Quality Management* (TMQ) dapat digunakan untuk menggambarkan dua gagasan yang agak berbeda tetapi saling berkaitan yaitu filsafat perbaikan terus menerus dan menggunakan TMQ untuk menggambarkan alat dan teknik.

Menurut Sopitin, Popi (2010) pengertian mutu adalah sesuatu yang dapat diperbaiki sehingga dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan. Manajemen. Komponen manajemen menurut kepuasan siswa/santri yang dinyatakan Sopiatin, Popi (2010) meliputi manajemen belajar mengajar, manajemen kompetensi guru, manajemen fasilitas dan manajemen extra kurikuler.

Menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 55 tahun 2007 Tentang Pendidikan agama dan pendidikan keagamaan, BAB I Ketentuan Umum meliputi:

Pasal 1. Dalam Peraturan Pemerintah ini, yang dimaksud dengan:

1. Pendidikan agama adalah pendidikan yang memberikan pengetahuan dan membentuk sikap, kepribadian, dan keterampilan peserta didik dalam mengamalkan ajaran agamanya, yang dilaksanakan sekurang-kurangnya melalui mata pelajaran/kuliah pada semua jalur, jenjang, dan jenis pendidikan.
2. Pendidikan keagamaan adalah pendidikan yang mempersiapkan peserta didik untuk dapat menjalankan peranan yang menuntut penguasaan pengetahuan tentang ajaran agama dan/atau menjadi ahli ilmu agama dan mengamalkan ajaran agamanya.
3. Pendidikan diniyah adalah pendidikan keagamaan Islam yang diselenggarakan pada semua jalur dan jenjang pendidikan.
4. Pesantren atau pondok pesantren adalah lembaga pendidikan keagamaan Islam berbasis masyarakat yang menyelenggarakan pendidikan diniyah atau secara terpadu dengan jenis pendidikan lainnya.
5. Pasraman adalah satuan pendidikan keagamaan Hindu pada jalur pendidikan formal dan nonformal.
6. Pesantian adalah satuan pendidikan keagamaan Hindu pada jalur pendidikan nonformal yang mengacu pada sastra agama dan/atau kitab suci Weda.

7. Pabbajja samanera adalah satuan pendidikan keagamaan Buddha pada jalur pendidikan nonformal.
8. Shuyuan adalah satuan pendidikan keagamaan Khonghucu yang diselenggarakan pada semua jalur dan jenjang pendidikan yang mengacu pada Si Shu Wu Jing.
9. Tempat pendidikan agama adalah ruangan yang digunakan untuk melaksanakan pendidikan agama.
10. Rumah ibadah adalah bangunan yang secara khusus dibangun untuk keperluan tempat beribadah warga satuan pendidikan yang bersangkutan dan/atau masyarakat umum.
11. Menteri adalah menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang pendidikan.
12. Menteri Agama adalah menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang agama.

2.2.2. Kepuasan Siswa/Santri

Kotler & Keller yang dikutip Sinaga (2010) Kepuasan *(satisfaction)* adalah perasaan senang atau kecewa sesrorang yang muncul setelah membendingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan Jika kinerja berada dibawah harapan,pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, Pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang

Oliver dalam Supranto (2006) mengartikan kepuasan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakannya dengan harapannya. Jadi, tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan

antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja dibawah harapan, maka pelanggan kecewa. Bila kinerja sesuai dengan harapan, maka pelanggan akan puas. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan, pelanggan akan sangat puas.

Menurut Sopiatin, Popi (2010) Definisi kepuasan siswa dengan cara menganalogkan sekolah sebagai perusahaan, subjek sekolah (proses belajar mengajar) sebagai pekerjaan (*a job*) yang harus dilakukan oleh siswa dan guru sebagai foreman (pengatur) atau pengelola dalam pelaksanaan proses belajar mengajar. Apabila pekerjaan yang dilakukannya dapat memberikan apa yang diinginkan dan diharapkan oleh siswa, maka ia harus akan merasa puas. Kepuasan siswa merupakan suatu sikap positif siswa terhadap pelayanan proses belajar mengajar yang dilaksanakan oleh guru karena adanya kesesuaian antara apa yang diharapkan dan dibutuhkan dengan kenyataan yang diterimanya. Indikator kepuasan siswa menurut Sopiatin, Popi (2010) meliputi keandalan, daya tanggap, kepastian, empati dan berwujud.

2.3. Tinjauan Statistik

2.3.1. Jenis Data dan Skala Pengukuran

2.3.1.1. Jenis Data

Menurut Riduwan (2002) Data ialah bahan mentah yang perlu diolah sehingga menghasilkan informasi atau keterangan, baik kualitatif maupun kuantitatif yang menunjukan fakta.

Pengelompokan data menurut sumbernya (Hasan, 2004):

1. Data primer adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan langsung dilapangan oleh orang yang melakukan penelitian atau yang bersangkutan yang memerlukannya.

   Contoh : data kuesioner,data survei, data observasi,dan sebagainya.

2. Data Sekunder adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh orang yang melakukan penelitian dari sumber-sumber yang telah ada.

   Contoh : data yang sudah tersedia di tempat-tempat tertentu, seperti data perpustakaan, BPS, kantor-kantor, dan sebagainya

Pengelompokan data menurut sifatnya (Hasan,2004):

1. Data kuantitaf adalah data yang tidak berbentuk bilangan

   Contoh : jenis kelamin, agama, atau warna

2. Data kualitatif adalah data yang berbentuk bilangan

   Contoh : tinggi, panjang, atau umur

Jenis-jenis skala pengukuran menurut Singarimbun (1989) ada 4 (empat), yaitu :

1. Skala nominal

Skala nominal adalah tingkat pengukuran yang paling sederhana. Pada ukuran ini tidak ada asumsi tentang jarak maupun urutan antara kategori-kategori dalam ukuran itu. Dasar penggolongan hanyalah kategori yang tidak tumpang tindih (*Mutually Exclusive*) dan tuntas (*Exhaustive*). "Angka" yang ditunjuk untuk suatu kategori tidak merefleksikan bagaimana kedudukan kategori tersebut terhadap kategori lainnya, tetapi hanayalah sekedar label atau kode. Misalnya, untuk variable jenis kelamin kita memberikan kode 1 untuk kategori pria dan kode 2 untuk kategori wanita.

2. Skala Ordinal

Tingkat ukuran yang kedua adalah yang memungkinkan peneliti untuk mengurutkan respondennya dari tingkatan "paling rendah" ke tingkatan "paling tinggi" menurut suatu atribut tertentu. Tingkat skala ordinal banyak digunakan dalam penelitian sosial terutama untuk mengukur kepentingan, sikap, atau persepsi. Melalui pengukuran ini, peneliti dapat membagi respondennya kedalam urutan *ranking* atas dasar sikapnya pada obyek atau tindakan tertentu. Misalnya pada penelitian ini, responden dapat diurutkan menjadi "Sangat Setuju" diberi nilai 4, "Setuju" diberi nilai 3, "Tidak Setuju" diberi nilai 2, dan "Sangat Tidak Setuju" diberi nilai 1.

3. Skala Interval

Skala interval adalah mengurutkan orang atau obyek berdasarkan suatu atribut. Selain itu, ia juga memberikan informasi tentang interval antara satu orang atau obyek dengan orang atau obyek lainnya. Interval atau obyek yang sama pada skala interval dipandang sebagai mewakili interval atau jarak yang sama pula pada obyek yang diukur. Jadi, kalau kita mengukur Indek Prestasi (IP) lima orang Mahasiswa dan mendapatkan bahwa mahasiswa A mempunyai IP 4, B 3,5, C 3, D 2,5, dan E 2, maka dapatlah kita menyimpulkan bahwa interval antara mahasiswa A dan C (4 - 3 = 1) adalah sama dengan interval antara mahasiswa C dan E (3 - 2 = 1).

4. Skala Rasio

Skala rasio adalah suatu bentuk interval yang jaraknya (interval) tidak dinyatakan sebagai perbedaan nilai antar responden, tetapi antara seorang responden dengan nilai nol absolute. Karena ada titik nol, maka perbandingan rasio dapat ditentukan. Misalnya, Balita A beratnya 3000 gram dan balita B beratnya 6000 gram, peneliti dapat menyimpulkan bahwa balita B itu 2 kali lebih berat dari Balita A.

Skala *Likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dengan skala *Likert*, maka variabel yang diukur dapat dijabarkan menjadi indikator variabel, kemudian indikator jawaban tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun butir-butir yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan.

Dalam penelitian ini, digunakan skala 5 tingkat (likert) untuk persepsi dan harapan. Persepsi yang terdiri dari sangat baik, baik, cukup baik, kurang baik dan tidak baik. Kelima penilaian tersebut diberikan bobot sebagai berikut:

a. Jawaban sangat penting diberi bobot 5.
b. Jawaban penting diberi bobot 4.
c. Jawaban cukup penting diberi bobot 3.
d. Jawaban kurang penting diberi bobot 2.
e. Jawaban tidak penting diberi bobot 1.

Harapan yang terdiri dari sangat penting, penting, cukup penting, kurang penting dan tidak penting. Kelima penilaian tersebut diberikan bobot sebagai berikut:

a. Jawaban sangat penting diberi bobot 5.
b. Jawaban penting diberi bobot 4.
c. Jawaban cukup penting diberi bobot 3.
d. Jawaban kurang penting diberi bobot 2.
e. Jawaban tidak penting diberi bobot 1.

2.3.2. Analisis Deskriptif

Menurut Malalia (2011) Analisis deskriptif ini digunakan untuk menyajikan data dalam bentuk tabel, grafik, diagram atau dengan menyajikan karakteristik-karakteristik dari keseluruhan identitas responden. Penyajian data dilakukan dengan tujuan agar data yang telah tersusun itu lebih mudah dilihat atau dipahami secara visual.

2.3.3. Uji Validitas

Menurut Ghozali (2006) Uji Validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesionaer. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut.

Menurut Singarimbun (1989) Validitas menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur itu mengukur apa yang ingin di ukur. Bila seseorang ingin mengukur berat suatu benda, maka ia harus menggunakan timbangan. Timbangan adalah alat yang valid bila dipakai untuk mengukur berat, karena timbangan memang untuk mengukur berat.

Menurut Pradana (2011) Jika peneliti menggunakan angket atau kuesioner dalam pengumpulan data penelitian, maka kuesioner yang di susun harus dapat mengukur apa yang akan di ukurnya. Langkah-langkah yang dilakukan dalam uji validitas yaitu :

1. Mendefinisikan secara operasional konsep yang akan diukur.
2. Melakukan uji coba skala pengukuran tersebut pada sejumlah responden.
3. Mempersiapkan tabulasi jawaban.
4. Menghitung korelasi antar suatu pertanyaan dengan skor total dengan menggunakan rumus teknik korelasi '*product moment'* yaitu:

$$r_{xy} = \frac{n\sum_{i=1}^{n} X_i Y_i - \left(\sum_{i=1}^{n} X_i\right)\left(\sum_{i=1}^{n} Y_i\right)}{\sqrt{\left\{n\sum_{i=1}^{n} X_i{}^2 - \left(\sum_{i=1}^{n} X_i\right)^2\right\}}\sqrt{\left\{n\sum_{i=1}^{n} Y_i{}^2 - \left(\sum_{i=1}^{n} Y_i\right)^2\right\}}} \quad \text{..... (2.1)}$$

Dimana:

n = jumlah sampel
$\sum X$ = jumlah skor pertanyaan
$\sum Y$ = jumlah skor total
$\sum XY$ = jumlah skor pertanyaan dikalikan dengan skor total

Hasil penghitungan dari nilai korelasi di atas harus dibandingkan dengan angka kritik tabel korelasi nilai r. Adapun uji hipotesis untuk validitas adalah sebagai berikut:

- Uji Hipotesis :

  H_0: ρ_{xy} = 0 (skor butir tidak berkorelasi dengan skor total / butir tidak valid)

  H_1: ρ_{xy} > 0 (skor butir berkorelasi positif dengan skor total / butir valid)

- Tingkat Siginifikansi : $\alpha = 0{,}05$
- Daerah kritis :

  $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka H_0 ditolak

  $r_{hitung} \leq r_{tabel}$, maka H_0 diterima
- Statistik Uji :

  Dengan menggunakan bantuan program SPSS, yaitu r_{hitung} dapat dilihat pada kolom total dari tabel *Correlation* pada *output* komputer.
- Kesimpulan :

  Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, H_0 ditolak maka butir tersebut adalah valid

  Jika $r_{hitung} \leq r_{tabel}$, H_0 gagal ditolak maka butir tersebut tidak valid

Jika nanti ditemukan butir yang tidak valid, maka butir yang tidak valid tersebut harus dikeluarkan, dan proses analisis diulang untuk butir yang valid.

2.3.4. Uji Reliabilitas

Menurut Ghozali (2006) Reliabilitas sebenarnya adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau kontruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten tau stabil dari waktu ke waktu.

Menurut Singarimbun (1989) Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau diandalkan. Hasil pengukuran dapat dipercaya atau diandalkan hanya apabila dalam beberapa kali pelaksanaan pengukuran terhadap kelompok subjek yang sama diperoleh hasil yang relatif sama, selama objek yang diukur dalam diri subjek belum berubah.

Menurut Ghozali (2006) Pengukuran reabilitas dapat dilakukan dengan 2 cara:

1. *Repeat Measure* atau pengukuran ulang. Disini seseorang akan disodori pertanyaan yang sama pada waktu yang berbeda kemudian dilihat apakah ia tetap konsisten dengan jawabannya.
2. *One Shot* atau pengukuran sekali saja. Disini pengukuran hanya sekali dan kemudian hasilnya dibandingkan dengan hasil pertanyaan lain atau mengukur korelai antar jawaban pertanyaan. SPSS memberikan fasilitas untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistik Cronbancg Alpha (α). Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai Cronbach Alpha > 0,60 (Nunnally, 1997).

Dalam penelitian ini, untuk mengetahui reliabilitas peneliti menggunakan cara *one shot* atau mengukur sekali saja. Sementara itu, teknik sekali ukur yang digunakan adalah teknik alpha (koefisien alpha).

Cronbach’s alpha (α) merupakan teknik pengujian reliabilitas suatu test atau angket yang paling sering digunakan oleh karena dapat digunakan pada test-test atau angket-angket yang jawaban atau tanggapannya berupa pilihan. Pilihannya dapat terdiri dari dua pilihan atau lebih dari dua pilihan.

Cronbach's alpha diperoleh melalui rumus sebagai berikut:

$$\propto = \left(\frac{N}{N-1}\right)\left(1 - \frac{\sum \sigma^2_{item}}{\sigma^2_{total}}\right) \quad \text{.....(2.2)}$$

Dimana :

α = Cronbach's alpha
N = banyaknya pertanyaan
σ^2_{item} = Variance dari pertanyaan
σ^2_{total} = Variance dari skor

Adapun uji hipotesis untuk reliabilitas adalah sebagai berikut:

- Uji Hipotesis :

  H_0: ρ_{xy} = 0 (skor butir tidak berkorelasi dengan skor faktornya/butir tidak reliabel)

  H_1: ρ_{xy} > 0 (skor butir berkorelasi positif dengan skor faktornya/butir reliabel)

- Tingkat Siginifikansi: $\alpha = 0{,}05$

- Daerah kritis:

  $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka H_0 ditolak

  $r_{hitung} \leq r_{tabel}$, maka H_0 gagal ditolak

- Statistik Uji:

  Dengan menggunakan bantuan program SPSS, yaitu angka r_{hitung} dapat dilihat pada nilai *Cronbach's Alpha*.

- Kesimpulan:

  Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka butir tersebut adalah Reliabel

  Jika $r_{hitung} \leq r_{tabel}$, maka butir tersebut tidak Reliabel

2.3.5. Tingkat Kesesuaian/Tingkat Kepuasan

Menurut Martila dan James dalam Supranto (2006) Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor kinerja/ pelaksanaan dengan skor kepentingan. Tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan urutan prioritas peningkatan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Semakin tinggi tingkat kesesuaian yang dicapai menunjukkan bahwa pemberian pelayanan semakin baik atau semakin memuaskan. Sedangkan tingkat kesesuaian kecil menunjukan bahwa pemberian pelayanan belum memuaskan dan perlu menjadi prioritas untuk perbaikan.

Dalam penelitian ini terdapat 2 buah variabel yang diwakilkan oleh huruf X dan Y, dimana X merupakan tingkat kinerja perusahaan yang dapat memberikan kepuasan para pelanggan (persepsi pelanggan), sedangkan Y merupakan tingkat kepentingan pelanggan (harapan pelanggan).

Adapun rumus yang digunakan adalah:

$$TK_i = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\% \qquad \text{.....(2.3)}$$

Dimana:

TKi : Tingkat Kesesuaian siswa
Xi : Skor penilaian kinerja siswa
Yi : Skor penilaian kepentingan siswa

2.3.6. Kriteria Kepuasan dan Analisis *Gap*

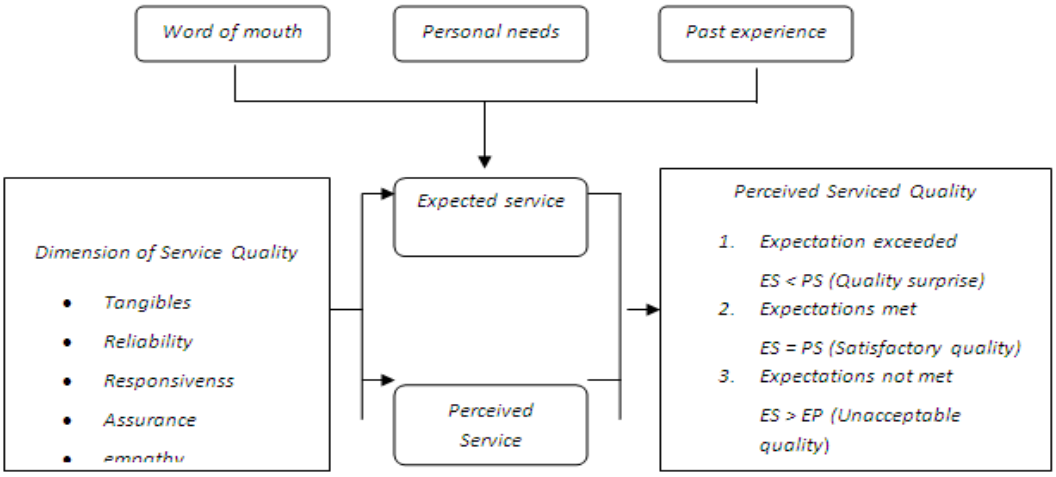
Metode ini bersifat umum, belum mengarah kepada kepada layanan Sistim Informasi. Salah satu model kualitas jasa yang popular hingga kini banyak di jadikan acuan dalam riset pemasaran adalah Metode *SERVQUAL*. *SERVQUAL* berasal dari kata *Service Quality* yang artinya kualitas layanan. Metode

SERVQUAL didasarkan pada "Gap Model" yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1985, 1988, 1990, 1993, 1994). (Purnama N, 2006:155) dalam (Wijayanti:2012). Menurut Winarto, (Anggit, 2009) *SERVQUAL* merupakan alat yang efektif untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen dengan mengukur kelima dimensi dari kualitas layanan.

Metode *Servqual* terdiri atas dua bagian, yaitu:

1. Bagian ekspektasi, yang memuat pernyataan-pernyataan untuk mengetahui dengan pasti ekspektasi umum dari konsumen terhadap sebuah jasa
2. Bagian persepsi, yang memuat pernyataan-pernyataan untuk mengukur persepsi konsumen terhadap perusahaan tertentu dengan kategori tertentu. (Irmansyah M,2005)

Harapan konsumen terhadap kualitas layanan merupakan keinginan atau permintaan ideal konsumen terhadap layanan yang akan diberikan oleh penyedia layanan. Oleh karena itu harapan konsumen seringkali diterjemahkan sebagai permintaan yang diidealkan oleh konsumen (Purnama N, 2006:155). Sebagaimana disajikan pada gambar di bawah ini:



Gambar 2.1. *Perceived Service Quality*

Berdasarkan gambar 2.1 harapan konsumen secara umum di pengaruhi oleh tiga faktor, yaitu komunikasi dari mulut ke mulut atau informasi getok tular (*word of mouth*), kebutuhan individu konsumen (*personal needs*), pengalaman yang dirasakan pada masa lalu (*past experience*). Harapan konsumen harus menjadi acuan bagi penyedia layanan untuk mendesain, menghasilkan, menyampaikan layanan kepada konsumen. Sedangkan persepsi konsumen merupakan penilaian konsumen terhadap layanan yang telah dirasakan atau diperoleh. Kualitas layanan merupakan perbandingan atau selisih antara layanan yang dirasakan atau dipersepsikan konsumen (persepsi) dengan layanan ideal yang dinginkan atau diminta konsumen (harapan). Selisih antara persepsi dengan harapan di sebut dengan *"*gap*"* atau kesenjangan kualitas layanan. (Purnama N:2006) dalam (Wijayanti:2012).

Penilaian kualitas jasa menggunakan model *SERVQUAL* mencakup perhitungan perbedaan di antara nilai yang diberikan pelanggan untuk setiap pasang pernyataan berkaitan dengan harapan dan persepsi.

Skor SERQUAL = Skor Kinerja - Skor Harapan .....(2.4)

- Jika gap positif (Skor kinerja > skor harapan) → layanan dikatakan "surprise" dan sangat memuaskan
- Jika gap nol (Skor kinerja = skor harapan) → layanan dikatakan berkualitas dan memuaskan
- Jika gap negatif (Skor kinerja < skor harapan) → layanan dikatakan tidak berkualitas dan tidak memuaskan. (Purnama N:2006) dalam (Wijayanti:2012).

Pada prinsipnya, data yang diperoleh melalui instrumen *SERVQUAL* dapat digunakan untuk menghitung skor gap kualitas jasa pada berbagai level secara rinci seperti di bawah ini:

- *Item-by-item* analysis, misalnya, K1 – H1, K2 – H2, dan seterusnya
- *Dimension-by-dimension analysis* , misalnya, [(K1 + K2 + K3 + K4) / 4] – [(H1 + H2 + H3 + H4) / 4], dimana K1 sampai K4 dan H1 sampai H4 mencerminkan empat pernyataan persepsi dan harapan berkaitan dengan dimensi tertentu
- perhitungan ukuran tunggal kualitas jasa atau gap *SERVQUAL* (([K1 + K2 + K3 + K4 + ... + Kn] / n) - (([H1 + H2 + H3 + H4 + ... + Hn] / n)).

  Dimana :
  K_i : Kinerja item ke-i
  H_i : Harapan item ke-i

2.3.7. Importance Performance Analysis

Menurut Magal dan Levenburg yang dikutip Sinaga (2010) *Importance – Performance Analysis* (IPA) pertama kali diperkenalkan oleh Martila dan James pada tahun 1977. Metode ini dimaksudkan sebagai kerangka kerja di dalam memahami kepuasan pelanggan sebagai fungsi dari *expectation* (*importance* atau tingkat kepentingan) terkait dengan suatu atribut serta penilaian pelanggan terhadap kinerja organisasi *(performance)* dilihat dari atribut terkait

Menurut Magal dan Levenburg yang dikutip Sinaga (2010) Secara umum, langkah-langkah IPA adalah sebagai berikut ini :

1. Pertama, mengidentifikasi elemen-elemen/aspek-aspek kritis yang akan dievaluasi.

2. Kedua, mengembangkan instrumen *survey* yang digunakan untuk mendapatkan penilaian tingkat kepentingan serta kinerja dari elemen-elemen atau aspek-aspek yang diperoleh di langkah 1.
3. Ketiga, menghitung nilai rata-rata tingkat kepentingan serta kinerja masing-masing elemen.
4. Keempat, rata-rata nilai tingkat kepentingan serta kinerja tersebut kemudian diplot ke dalam matriks dua dimensi; biasanya sumbu vertikal mewakili nilai rata-rata tingkat kepentingan dan sumbu horisontal mewakili nilai rata-rata kinerja.

Dalam penelitian ini terdapat 2 buah variabel yang diwakilkan oleh huruf X dan Y, dimana X merupakan tingkat kinerja perusahaan yang dapat memberikan kepuasan para pelanggan (persepsi pelanggan). Selanjutnya sumbu mendatar (X) akan diisi oleh skor tingkat pelaksanaan, sedangkan sumbu tegak (Y) akan diisi oleh skor tingkat kepentingan. Dalam penyederhanaan rumus, maka untuk setiap faktor yang mempengaruhi kepuasan pengunjung dengan: (Supranto, 2006)

$$\overline{X} = \frac{\sum_{i=1}^{n} X_i}{n} \qquad \overline{Y} = \frac{\sum_{i=1}^{n} Y_i}{n} \qquad \text{.....(2.5)}$$

Dimana

$\overline{X}$: skor rata-rata tingkat pelaksanaan/kepuasan
$\overline{Y}$: skor rata-rata tingkat kepentingan
N : jumlah responden

Diagram kartesius merupakan suatu bangun yang dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik ($\overline{\overline{Y}}$), dimana $\overline{\overline{X}}$ merupakan rata-rata dari rata-rata skor tingkat pelaksanaan atau kepuasan pengunjung seluruh faktor atau atribut dan $\overline{\overline{Y}}$ adalah rata-rata dari rata-

rata skor tingkat kepentingan seluruh faktor yang mempengaruhi kepuasan pengunjung. Dalam penelitian ini terdapat 15 faktor atau atribut. Rumus selanjutnya:

$$\overline{\overline{X}} = \frac{\sum_{i=1}^{n} \overline{X}_i}{K} \qquad \overline{\overline{Y}} = \frac{\sum_{i=1}^{n} \overline{Y}_i}{K} \qquad \text{……...…….(2.6)}$$

Dimana:

K : Banyaknya atribut yang dapat mempengaruhi kepuasan pengunjung

Prioritas Utama A	Pertahan Prestasi B
C Prioritas Rendah	D Berlebihan

Gambar 2.2. Diagram Kuadran IPA

Keterangan:

- Kuadran A*, "Prioritas Utama*" Memiliki skor yang tinggi dari sisi tingkat kepentingan namun memiliki skor yang rendah dari sisi kinerja. Hasil ini menunjukkan letak ketidakpuasan para pelanggan.
- Kuadran B*, "Pertahankan Prestasi*" Memiliki skor yang tinggi baik dari sisi tingkat kepentingannya maupun kinerjanya. Aspek-aspek pada kategori ini merupakan aspek-aspek yang ideal, karena ini menunjukkan bahwa organisasi memiliki keunggulan di bidang-bidang yang dianggap penting oleh pelanggan.

- Kuadran C, *"Prioritas Rendah"* Baik skor tingkat kepentingan maupun kinerja bernilai rendah. Aspek-aspek yang termasuk ke dalam kelompok ini dapat diabaikan dari perhatian manajemen di masa-masa mendatang.
- Kuadran D, *"Berlebihan*" Skor tingkat kepentingan rendah namun skor kinerja tinggi. Hasil ini menunjukkan bahwa organisasi terlalu banyak terfokus pada aspek-aspek yang berdampak kecil terhadap kepuasan pelanggan, sehingga sumberdaya yang semula dialokasikan pada aspek-aspek di dalam kategori ini dapat dialihkan kepada aspek-aspek lain yang memiliki skor tingkat kepentingan tinggi namun kinerjanya rendah.

Menurut Siswoyo dalam (Ardi:2007), tingkat kepuasan dikategorikan dalam beberapa tingkatan, yaitu:

Tabel 2.1. Indeks Kepuasan Pelanggan

Angka Indeks	Interpretasi Nilai Kepuasan
X < 64%	Very Poor
64,01% < X < 71%	Poor
71,01% < X < 77%	Cause For Concern
77,01% < X < 80%	Border Line
80,01% < X < 84%	Good
84,01% < X < 87%	Very Good
X > 87,01%	Excelent