

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Metode Kuantitatif

##### 1. Populasi dan Sampel

###### a. Populasi

Populasi dari penelitian ini yaitu seluruh mahasiswa Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan UIN Syekh Wasil Kediri yang terdiri dari berbagai program studi. Populasi ini mencakup semua mahasiswa aktif dari 8 program studi, yaitu sebagai berikut:

**Tabel 3. 1 Data Populasi Mahasiswa Angkatan 2022,2023,2024,2025**

| No                | Prodi                           | Jumlah |
|-------------------|---------------------------------|--------|
| 1                 | Pendidikan Agama Islam          | 1.086  |
| 2                 | Pendidikan Bahasa Arab          | 349    |
| 3                 | Tadris Bahasa Inggris           | 465    |
| 4                 | Tadris Matematika               | 288    |
| 5                 | Manajemen Pendidikan Islam      | 477    |
| 6                 | Pendidikan Guru Madrasah Ibtida | 581    |
| 7                 | Tadris Bahasa Indonesia         | 336    |
| 8                 | Tadris IPA                      | 233    |
| Total Keseluruhan |                                 | 3.815  |

Sumber: Dokumentasi UIN Syekh Wasil Kediri, 2025

Berdasarkan data yang diperoleh, jumlah keseluruhan populasi adalah 3.815 mahasiswa. Jumlah ini merupakan akumulasi dari masing-masing program studi yang ada di fakultas tersebut.

###### b. Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang dipilih sebagai representasi atau wakil dari populasi tersebut. Penentuan jumlah sampel dapat dilakukan melalui perhitungan statistik menggunakan Rumus Slovin. Rumus ini digunakan untuk menentukan ukuran sampel dari populasi yang telah diketahui jumlahnya, yaitu sebanyak 3.815 mahasiswa. Untuk tingkat presisi  $\{e\}$  yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebesar 5%.

Pemilihan tingkat presisi 5% dilakukan karena jumlah populasi penelitian relatif besar, yaitu lebih dari 1000 responden, sehingga diperlukan tingkat ketelitian yang lebih tinggi agar hasil penelitian lebih akurat.

Rumus Slovin:

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

Keterangan :

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi (3.815)

e = seberapa besar toleransi kesalahan dalam pengambilan sampel

(e = 5% = 0,05)

Berdasarkan Rumus Slovin diatas, maka besarnya penarikan jumlah sampel penelitian adalah:

$$\begin{aligned} n &= \frac{N}{1 + N(e)^2} \\ n &= \frac{3.815}{1 + 3.815 (0,5)^2} \\ n &= \frac{3.815}{1 + 3.815 (0,0025)} \\ n &= \frac{3.815}{1 + 9,5375} \\ n &= \frac{3.815}{10,5375} \\ n &= 362,01 \end{aligned}$$

Jadi, ukuran sampel minimal adalah sebesar 363.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan sebanyak 3.815 mahasiswa. Penentuan jumlah

sampel menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 5%, sehingga diperoleh jumlah sampel minimal sebanyak 363 responden. Namun, dalam pelaksanaan penelitian, jumlah responden yang mengisi kuesioner sebanyak 400 responden. Dengan demikian, jumlah responden telah memenuhi dan melebihi jumlah sampel minimal yang ditentukan.

## 2. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Kuesioner disusun berdasarkan indikator masing-masing variabel penelitian, yaitu kualitas layanan akademik sebagai variabel independent dan kepuasan mahasiswa sebagai variabel dependen. Instrumen ini bertujuan untuk memperoleh data mengenai persepsi responden terhadap variabel yang diteliti.

Pengukuran dalam kuesioner ini menggunakan skala likert. Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi responden terhadap pernyataan yang diberikan. Setiap pernyataan dalam kuesioner disajikan dengan pilihan jawaban menggunakan skala likert rentang nilai 1-5 dengan bentuk penilaian sebagai berikut:

**Tabel 3. 2 Skala Likert**

| No | Item Penilaian | Skor Penilaian |             |
|----|----------------|----------------|-------------|
|    |                | Favorable      | Unfavorable |
| 1  | Sangat Baik    | 5              | 1           |
| 2  | Baik           | 4              | 2           |
| 3  | Cukup Baik     | 3              | 3           |
| 4  | Kurang Baik    | 2              | 4           |
| 5  | Tidak Baik     | 1              | 5           |

Sumber: Dokumen Pribadi

Responden diminta untuk memilih salah satu jawaban yang paling sesuai dengan kondisi dan pengalaman yang dirasakan. Tidak terdapat

jawaban benar atau salah dalam kuesioner ini, sehingga responden diharapkan dapat memberikan jawaban secara jujur dan objektif.

Selanjutnya, penyusunan instrumen penelitian untuk mengukur kualitas layanan akademik dan kepuasan mahasiswa. Kuesioner disusun berdasarkan indikator-indikator pada variabel penelitian, terutama mengacu pada konsep SERVQUAL untuk kualitas layanan akademik (tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy) dan indikator kepuasan mahasiswa. Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini berupa kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya kepada 30 responden uji. Berdasarkan hasil pengujian, item pernyataan yang dinyatakan valid dan reliabel digunakan sebagai instrumen penelitian utama.

**Tabel 3. 3 Instrumen Kualitas Layanan Akademik (Variabel X)**

| Variabel | Indikator                  | Pernyataan                                                                                                                                                                                                                               | Skor Penilaian |    |    |   |    |
|----------|----------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|----|----|---|----|
|          |                            |                                                                                                                                                                                                                                          | TB             | KB | CB | B | SB |
|          | Tangibles<br>(Bukti Fisik) | X.1 Fasilitas administrasi yang disediakan oleh pihak kampus (seperti ruang layanan, meja pelayanan, kursi, komputer, dan sistem antrian) sudah lengkap, berfungsi dengan baik, dan mampu mendukung kelancaran proses pelayanan akademik |                |    |    |   |    |
|          |                            | X.2 Ruang pelayanan administrasi memiliki kondisi yang bersih, rapi, sejuk, serta memberikan kenyamanan bagi mahasiswa saat mengurus keperluan akademik                                                                                  |                |    |    |   |    |
|          |                            | X.3 Media yang digunakan untuk menyampaikan informasi akademik (seperti website, papan pengumuman, atau media digital lainnya)                                                                                                           |                |    |    |   |    |

|  |  |                                                                                                                                                                                            |  |  |  |  |  |
|--|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|
|  |  | tersedia dengan baik, mudah diakses, serta mampu memberikan informasi yang lengkap dan dibutuhkan oleh mahasiswa                                                                           |  |  |  |  |  |
|  |  | X.4 Informasi akademik disajikan dengan tampilan yang rapi, mudah dibaca, jelas, dan menarik sehingga memudahkan mahasiswa dalam memahami isi informasi yang disampaikan                   |  |  |  |  |  |
|  |  | X.5 Suasana saat proses bimbingan akademik berlangsung terasa nyaman, kondusif, tidak tegang, serta mendukung mahasiswa untuk berdiskusi dan menyampaikan pendapat dengan baik             |  |  |  |  |  |
|  |  | X.6 Fitur-fitur yang tersedia dalam sistem layanan akademik sudah lengkap, berfungsi dengan baik, dan mampu memenuhi kebutuhan mahasiswa dalam mengakses informasi maupun layanan akademik |  |  |  |  |  |
|  |  | X.7 Pelayanan administrasi akademik dilaksanakan sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang telah ditetapkan, sehingga proses layanan berjalan tertib dan tidak membingungkan mahasiswa     |  |  |  |  |  |
|  |  | X.8 Pelayanan administrasi akademik diberikan secara konsisten kepada seluruh mahasiswa, tanpa perbedaan perlakuan, serta memiliki standar pelayanan yang sama setiap waktu                |  |  |  |  |  |
|  |  | X.9 Informasi akademik yang diberikan oleh pihak                                                                                                                                           |  |  |  |  |  |

|                           |                               |                                                                                                                                                                                         |  |  |  |  |  |
|---------------------------|-------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|
| Kualitas Layanan Akademik | Reability (Keandalan)         | kampus sesuai dengan kondisi sebenarnya, dapat dipercaya, dan tidak menimbulkan kesalahan atau kesalahpahaman bagi mahasiswa                                                            |  |  |  |  |  |
|                           |                               | X.10 Informasi akademik disampaikan dengan bahasa yang jelas, sederhana, dan mudah dipahami sehingga mahasiswa tidak mengalami kesulitan dalam memaknai informasi tersebut              |  |  |  |  |  |
|                           |                               | X.11 Data yang tersedia pada sistem akademik (seperti nilai, jadwal, atau data mahasiswa) sesuai dengan kondisi sebenarnya, akurat, dan dapat dipercaya                                 |  |  |  |  |  |
|                           | Responsiveness (Daya Tanggap) | X.12 Pelayanan administrasi akademik dilaksanakan sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang telah ditetapkan, sehingga proses layanan berjalan tertib dan tidak membingungkan mahasiswa |  |  |  |  |  |
|                           |                               | X.13 Pelayanan administrasi akademik diberikan secara konsisten kepada seluruh mahasiswa, dengan standar pelayanan yang sama tanpa adanya perbedaan perlakuan                           |  |  |  |  |  |
|                           |                               | X.14 Informasi akademik disampaikan secara cepat dan tepat waktu sehingga mahasiswa tidak mengalami keterlambatan dalam memperoleh informasi yang dibutuhkan                            |  |  |  |  |  |
|                           |                               | X.15 Dosen dapat dengan mudah dihubungi oleh mahasiswa melalui berbagai media komunikasi ketika                                                                                         |  |  |  |  |  |

|  |                        |                                                                                                                                                           |  |  |  |  |  |
|--|------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|
|  |                        | dibutuhkan untuk keperluan akademik                                                                                                                       |  |  |  |  |  |
|  |                        | X.16 Dosen memberikan respon yang cepat terhadap pertanyaan atau kebutuhan mahasiswa terkait kegiatan akademik                                            |  |  |  |  |  |
|  |                        | X.17 Sistem layanan akademik dapat diakses dengan cepat tanpa kendala yang berarti, sehingga mendukung kelancaran aktivitas mahasiswa                     |  |  |  |  |  |
|  |                        | X.18 Sistem layanan akademik memiliki tampilan dan fitur yang mudah dipahami serta digunakan oleh mahasiswa tanpa kesulitan                               |  |  |  |  |  |
|  | Assurance<br>(Jaminan) | X.19 Petugas administrasi memahami dengan baik prosedur pelayanan akademik mahasiswa sehingga mampu memberikan layanan yang tepat dan tidak membingungkan |  |  |  |  |  |
|  |                        | X.20 Informasi yang diberikan oleh petugas atau pihak kampus dapat dipercaya, akurat, dan tidak menimbulkan keraguan bagi mahasiswa                       |  |  |  |  |  |
|  |                        | X.21 Dosen memiliki pengetahuan yang memadai sesuai bidangnya sehingga mampu memberikan bimbingan akademik dengan baik                                    |  |  |  |  |  |
|  |                        | X.22 Mahasiswa merasa yakin dan percaya terhadap arahan serta bimbingan yang diberikan oleh dosen dalam proses akademik                                   |  |  |  |  |  |
|  |                        | X.23 Data mahasiswa yang tersimpan dalam sistem akademik terjaga keamanannya dan terlindungi dari                                                         |  |  |  |  |  |

|  |                  |                                                                                                                                                              |  |  |  |  |  |
|--|------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|
|  |                  | kesalahan maupun penyalahgunaan                                                                                                                              |  |  |  |  |  |
|  | Empathy (Empati) | X.24 Petugas administrasi memberikan perhatian terhadap kebutuhan mahasiswa serta berusaha memahami permasalahan yang dihadapi dalam proses layanan akademik |  |  |  |  |  |
|  |                  | X.25 Pelayanan administrasi diberikan secara adil kepada seluruh mahasiswa tanpa adanya perbedaan perlakuan berdasarkan latar belakang tertentu              |  |  |  |  |  |
|  |                  | X.26 Petugas administrasi bersikap terbuka dan transparan dalam menyampaikan informasi akademik kepada mahasiswa                                             |  |  |  |  |  |
|  |                  | X.27 Dosen menunjukkan kepedulian dengan memahami kesulitan atau kendala yang dihadapi mahasiswa dalam proses akademik                                       |  |  |  |  |  |
|  |                  | X.28 Sistem layanan akademik dirancang untuk membantu memenuhi kebutuhan mahasiswa dalam mengakses informasi dan layanan akademik                            |  |  |  |  |  |

Sumber: Dokumen Pribadi

**Tabel 3. 4 Instrumen Kepuasan Mahasiswa (Variabel Y)**

| Variabel | Pernyataan                                                                                                                                                                       | Skor Penilaian |    |    |   |    |
|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|----|----|---|----|
|          |                                                                                                                                                                                  | TB             | KB | CK | B | SB |
|          | Y.1 Secara keseluruhan, saya merasa puas terhadap kualitas layanan akademik yang diberikan oleh kampus, baik dari segi fasilitas, pelayanan administrasi, maupun sistem akademik |                |    |    |   |    |
|          | Y.2 Saya merasa puas dengan pelayanan akademik yang saya terima karena layanan tersebut sesuai dengan kebutuhan dan harapan saya sebagai mahasiswa                               |                |    |    |   |    |

|                    |                                                                                                                                                                                               |  |  |  |  |  |
|--------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|
| Kepuasan Mahasiswa | Y.3 Saya merasa puas berbagai layanan akademik di kampus ini, seperti pengisian KRS, bimbingan dosen, proses perkuliahan, pelayanan administrasi, serta penyediaan informasi jadwal dan nilai |  |  |  |  |  |
|                    | Y.4 Tingkat kepuasan saya terhadap kualitas layanan akademik di kampus ini telah terpenuhi sesuai dengan yang saya harapkan                                                                   |  |  |  |  |  |
|                    | Y.5 Saya merasa puas terhadap kinerja layanan akademik yang diberikan oleh pihak kampus dalam mendukung kegiatan akademik saya                                                                |  |  |  |  |  |
|                    | Y.6 Kualitas layanan akademik yang saya terima lebih baik atau setidaknya sesuai dengan harapan saya sebagai mahasiswa                                                                        |  |  |  |  |  |
|                    | Y.7 Saya merasa puas dengan pengalaman saya dalam memanfaatkan layanan akademik, karena layanan yang diberikan telah memenuhi harapan dan kebutuhan saya sebagai mahasiswa.                   |  |  |  |  |  |
|                    | Y.8 Saya puas dengan layanan akademik yang saya terima karena telah memberikan pengalaman yang sesuai dengan harapan saya.                                                                    |  |  |  |  |  |
|                    | Y.9 Saya menilai bahwa kualitas layanan akademik yang diberikan kepada mahasiswa sudah baik                                                                                                   |  |  |  |  |  |
|                    | Y.10 Kualitas layanan akademik yang diberikan membuat saya merasa nyaman dalam menjalani kegiatan sebagai mahasiswa                                                                           |  |  |  |  |  |

Sumber: Dokumen Pribadi

### 3. Teknik Pengumpulan Data

Metode yang dipakai untuk mengumpulkan informasi dalam riset kuantitatif bertujuan untuk mendapatkan data berupa angka yang bisa diolah secara statistik. Pada penelitian ini, metode pengumpulan informasi kuantitatif dilaksanakan dengan menggunakan kuesioner, telaah dokumen, dan kajian pustaka.

### 1) Kuesioner (Angket)

Dalam konteks penelitian ini, kuesioner dimanfaatkan sebagai instrumen untuk mengumpulkan informasi dengan cara menyajikan serangkaian pertanyaan tertulis kepada individu yang dijadikan responden. Penggunaan kuesioner dalam studi ini bertujuan untuk mengumpulkan data numerik terkait dengan mutu layanan akademik serta tingkat kepuasan mahasiswa. Instrumen kuesioner ini dirancang dengan menggunakan Skala Likert, yang mencakup lima pilihan respons: Tidak Baik, Kurang Baik, Cukup Baik, Baik, dan Sangat Baik.

### 2) Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data dengan cara mengumpulkan data dari dokumen atau arsip yang relevan dengan penelitian. Data yang diperoleh melalui teknik ini meliputi jumlah mahasiswa, data program studi, serta informasi lain yang mendukung penelitian.

### 3) Studi Literatur

Studi literatur dilakukan dengan cara mengkaji berbagai sumber pustaka seperti buku, jurnal ilmiah, dan penelitian terdahulu yang relevan dengan topik penelitian. Studi ini bertujuan untuk memperoleh landasan teori serta memperkuat analisis dalam penelitian.

## 4. Teknik Analisis Data

Analisis data kuantitatif dilaksanakan terhadap informasi yang dikumpulkan melalui kuesioner guna menginvestigasi dampak kualitas pelayanan akademik terhadap tingkat kepuasan mahasiswa. Proses analisis

statistik ini ditunjang oleh perangkat lunak IBM SPSS Statistics. Metodologi analisis mencakup pengujian validitas, pengujian reliabilitas, pengujian asumsi klasik, analisis regresi linier sederhana, uji hipotesis (uji T), dan perhitungan koefisien determinasi ( $R^2$ ). Sementara itu, analisis data kualitatif diaplikasikan pada data hasil wawancara guna memperkuat dan memberikan kedalaman lebih lanjut pada temuan analisis kuantitatif.<sup>31</sup>

#### **a) Analisis Data Kuantitatif**

##### **Uji Instrumen Pada Responden Uji**

**N = 30 orang**

##### **a) Uji Validitas Instrumen**

Validitas instrumen penelitian, khususnya item-item pernyataan dalam kuesioner, dievaluasi untuk menentukan tingkat akurasi pengukuran terhadap variabel yang sedang dikaji. Sebelum distribusi kuesioner kepada partisipan studi dilakukan, sebuah uji coba instrumen dilaksanakan terhadap 30 subjek uji. Tujuan dari uji coba ini adalah untuk mengonfirmasi bahwa setiap item pernyataan dalam kuesioner telah terbukti valid dan sesuai untuk digunakan dalam penelitian.

Prosedur pengujian validitas mengimplementasikan korelasi Product Moment (Pearson). Metode ini melibatkan pengkorelasian skor per item dengan skor total. Perangkat lunak IBM SPSS Statistics digunakan untuk memfasilitasi proses perhitungan ini.

---

<sup>31</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. (CV. Alfabeta, 2017), hal.243-257.

Hasil uji validitas kemudian dibandingkan antara nilai  $r$  hitung dengan  $r$  tabel. Dengan jumlah responden uji ( $n$ ) = 30 orang dan taraf signifikansi 5% diperoleh nilai  $r$  tabel sebesar  $\pm 0,0361$ .

Kriteria pengujian adalah sebagai berikut :

- a) “Apabila  $r$  hitung  $> r$  tabel, maka item pernyataan dinyatakan valid”
- b) “Apabila  $r$  hitung  $< r$  tabel, maka item pernyataan dinyatakan tidak valid”

**Gambar 3. 1 Hasil Uji Validitas Variabel X Tahap 1**



| Item | Item Label | Item Mean | Item SD | Item Correlation | Validity Status |
|------|------------|-----------|---------|------------------|-----------------|
| X.1  | 0.001      | 0.001     | 0.001   | 0.001            | VALID           |
| X.2  | 0.004      | 0.001     | 0.001   | 0.001            | VALID           |
| X.3  | 0.001      | 0.001     | 0.001   | 0.001            | VALID           |
| X.4  | 0.001      | 0.001     | 0.001   | 0.001            | VALID           |
| X.5  | 0.004      | 0.001     | 0.001   | 0.001            | TIDAK VALID     |
| X.6  | 0.001      | 0.001     | 0.001   | 0.001            | VALID           |
| X.7  | 0.001      | 0.001     | 0.001   | 0.001            | TIDAK VALID     |
| X.8  | 0.001      | 0.001     | 0.001   | 0.001            | VALID           |
| X.9  | 0.001      | 0.001     | 0.001   | 0.001            | VALID           |
| X.10 | 0.001      | 0.001     | 0.001   | 0.001            | VALID           |
| X.11 | 0.001      | 0.001     | 0.001   | 0.001            | VALID           |
| X.12 | 0.001      | 0.001     | 0.001   | 0.001            | TIDAK VALID     |
| X.13 | 0.001      | 0.001     | 0.001   | 0.001            | TIDAK VALID     |
| X.14 | 0.001      | 0.001     | 0.001   | 0.001            | VALID           |
| X.15 | 0.001      | 0.001     | 0.001   | 0.001            | VALID           |
| X.16 | 0.001      | 0.001     | 0.001   | 0.001            | TIDAK VALID     |
| X.17 | 0.001      | 0.001     | 0.001   | 0.001            | VALID           |
| X.18 | 0.001      | 0.001     | 0.001   | 0.001            | VALID           |
| X.19 | 0.001      | 0.001     | 0.001   | 0.001            | VALID           |
| X.20 | 0.001      | 0.001     | 0.001   | 0.001            | TIDAK VALID     |
| X.21 | 0.001      | 0.001     | 0.001   | 0.001            | VALID           |
| X.22 | 0.001      | 0.001     | 0.001   | 0.001            | VALID           |
| X.23 | 0.001      | 0.001     | 0.001   | 0.001            | VALID           |
| X.24 | 0.001      | 0.001     | 0.001   | 0.001            | VALID           |
| X.25 | 0.001      | 0.001     | 0.001   | 0.001            | TIDAK VALID     |
| X.26 | 0.001      | 0.001     | 0.001   | 0.001            | VALID           |
| X.27 | 0.001      | 0.001     | 0.001   | 0.001            | VALID           |
| X.28 | 0.001      | 0.001     | 0.001   | 0.001            | VALID           |
| X.29 | 0.001      | 0.001     | 0.001   | 0.001            | TIDAK VALID     |
| X.30 | 0.001      | 0.001     | 0.001   | 0.001            | VALID           |
| X.31 | 0.001      | 0.001     | 0.001   | 0.001            | VALID           |
| X.32 | 0.001      | 0.001     | 0.001   | 0.001            | VALID           |
| X.33 | 0.001      | 0.001     | 0.001   | 0.001            | TIDAK VALID     |
| X.34 | 0.001      | 0.001     | 0.001   | 0.001            | VALID           |
| X.35 | 0.001      | 0.001     | 0.001   | 0.001            | TIDAK VALID     |
| X.36 | 0.001      | 0.001     | 0.001   | 0.001            | VALID           |
| X.37 | 0.001      | 0.001     | 0.001   | 0.001            | VALID           |
| X.38 | 0.001      | 0.001     | 0.001   | 0.001            | TIDAK VALID     |
| X.39 | 0.001      | 0.001     | 0.001   | 0.001            | VALID           |
| X.40 | 0.001      | 0.001     | 0.001   | 0.001            | TIDAK VALID     |

Sumber: Data Primer Diolah (Output SPSS,2026)

Pada tahap 1 uji validitas variabel X sebanyak 8 item dari total 40 item yang dinyatakan tidak valid karena nilai *correlation pearson* atau r hitung < r tabel 0,036 yaitu X.5, X.7, X.13, X.14, X.16, X.20, X.26, X.28, X.32, X.35, X.38, dan X.40 sehingga harus digugurkan (drop item).

**Gambar 3. 2 Hasil Uji Validitas Variabel X Tahap 2**

[illegible]

| Item | r hitung | r tabel | Anggapan |
|------|----------|---------|----------|
| X.1  | 0.962    | 0.361   | VALID    |
| X.2  | 0.991    | 0.361   | VALID    |
| X.3  | 0.998    | 0.361   | VALID    |
| X.4  | 0.998    | 0.361   | VALID    |
| X.6  | 0.998    | 0.361   | VALID    |
| X.7  | 0.965    | 0.361   | VALID    |
| X.9  | 0.991    | 0.361   | VALID    |
| X.10 | 0.552    | 0.361   | VALID    |
| X.11 | 0.998    | 0.361   | VALID    |
| X.12 | 0.998    | 0.361   | VALID    |
| X.15 | 0.998    | 0.361   | VALID    |
| X.17 | 0.465    | 0.361   | VALID    |
| X.18 | 0.998    | 0.361   | VALID    |
| X.19 | 0.991    | 0.361   | VALID    |
| X.21 | 0.923    | 0.361   | VALID    |
| X.22 | 0.998    | 0.361   | VALID    |
| X.23 | 0.998    | 0.361   | VALID    |
| X.24 | 0.991    | 0.361   | VALID    |
| X.25 | 0.998    | 0.361   | VALID    |
| X.27 | 0.715    | 0.361   | VALID    |
| X.29 | 0.998    | 0.361   | VALID    |
| X.30 | 0.997    | 0.361   | VALID    |
| X.33 | 0.998    | 0.361   | VALID    |
| X.34 | 0.947    | 0.361   | VALID    |
| X.36 | 0.998    | 0.361   | VALID    |
| X.37 | 0.998    | 0.361   | VALID    |
| X.39 | 0.998    | 0.361   | VALID    |

Sumber: Data Primer Diolah (Output SPSS, 2026)

Sedangkan pada tahap 2 uji validitas variabel X seluruh item

sebanyak 32 item dinyatakan valid.

**Gambar 3. 3 Hasil Uji Validitas Variabel Y**

|          |                     | Correlations |        |        |        |        |        |        |        |        |        |          |
|----------|---------------------|--------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|----------|
|          |                     | Y.1          | Y.2    | Y.3    | Y.4    | Y.5    | Y.6    | Y.7    | Y.8    | Y.9    | Y.10   | Kepuasan |
| Y.1      | Pearson Correlation | 1            | ,616** | ,578** | ,665** | ,687** | ,613** | ,728** | ,733** | ,564** | ,627** | ,868**   |
|          | Sig. (2-tailed)     |              | <.001  | <.001  | <.001  | <.001  | <.001  | <.001  | <.001  | ,001   | <.001  | <.001    |
|          | N                   | 30           | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30       |
| Y.2      | Pearson Correlation | ,616**       | 1      | ,492** | ,582** | ,593** | ,534** | ,816** | ,812** | ,349   | ,616** | ,815**   |
|          | Sig. (2-tailed)     | <.001        |        | ,006   | <.001  | <.001  | ,002   | <.001  | <.001  | ,059   | <.001  | <.001    |
|          | N                   | 30           | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30       |
| Y.3      | Pearson Correlation | ,578**       | ,492** | 1      | ,404*  | ,568** | ,760** | ,606** | ,690** | ,597** | ,497** | ,787**   |
|          | Sig. (2-tailed)     | <.001        | ,006   |        | ,027   | ,001   | <.001  | <.001  | <.001  | <.001  | ,005   | <.001    |
|          | N                   | 30           | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30       |
| Y.4      | Pearson Correlation | ,665**       | ,582** | ,404*  | 1      | ,352   | ,517** | ,712** | ,567** | ,603** | ,524** | ,754**   |
|          | Sig. (2-tailed)     | <.001        | <.001  | ,027   |        | ,056   | ,003   | <.001  | ,001   | <.001  | ,003   | <.001    |
|          | N                   | 30           | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30       |
| Y.5      | Pearson Correlation | ,687**       | ,593** | ,568** | ,352   | 1      | ,385*  | ,603** | ,735** | ,262   | ,850** | ,766**   |
|          | Sig. (2-tailed)     | <.001        | <.001  | ,001   | ,056   |        | ,035   | <.001  | <.001  | ,162   | <.001  | <.001    |
|          | N                   | 30           | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30       |
| Y.6      | Pearson Correlation | ,613**       | ,534** | ,760** | ,517** | ,385*  | 1      | ,453*  | ,656** | ,637** | ,398*  | ,756**   |
|          | Sig. (2-tailed)     | <.001        | ,002   | <.001  | ,003   | ,035   |        | ,012   | <.001  | <.001  | ,029   | <.001    |
|          | N                   | 30           | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30       |
| Y.7      | Pearson Correlation | ,728**       | ,816** | ,606** | ,712** | ,603** | ,453*  | 1      | ,646** | ,482** | ,601** | ,847**   |
|          | Sig. (2-tailed)     | <.001        | <.001  | <.001  | <.001  | <.001  | ,012   |        | <.001  | ,007   | <.001  | <.001    |
|          | N                   | 30           | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30       |
| Y.8      | Pearson Correlation | ,733**       | ,812** | ,690** | ,567** | ,735** | ,656** | ,646** | 1      | ,356   | ,744** | ,882**   |
|          | Sig. (2-tailed)     | <.001        | <.001  | <.001  | ,001   | <.001  | <.001  | <.001  |        | ,053   | <.001  | <.001    |
|          | N                   | 30           | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30       |
| Y.9      | Pearson Correlation | ,564**       | ,349   | ,597** | ,603** | ,262   | ,637** | ,482** | ,356   | 1      | ,140   | ,629**   |
|          | Sig. (2-tailed)     | ,001         | ,059   | <.001  | <.001  | ,162   | <.001  | ,007   | ,053   |        | ,462   | <.001    |
|          | N                   | 30           | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30       |
| Y.10     | Pearson Correlation | ,627**       | ,616** | ,497** | ,524** | ,850** | ,398*  | ,601** | ,744** | ,140   | 1      | ,763**   |
|          | Sig. (2-tailed)     | <.001        | <.001  | ,005   | ,003   | <.001  | ,029   | <.001  | <.001  | ,462   |        | <.001    |
|          | N                   | 30           | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30       |
| Kepuasan | Pearson Correlation | ,868**       | ,815** | ,787** | ,754** | ,766** | ,756** | ,847** | ,882** | ,629** | ,763** | 1        |
|          | Sig. (2-tailed)     | <.001        | <.001  | <.001  | <.001  | <.001  | <.001  | <.001  | <.001  | <.001  | <.001  |          |
|          | N                   | 30           | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30       |

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

| Item | r hitung | r tabel | keterangan |
|------|----------|---------|------------|
| Y.1  | 0,868    | 0,361   | VALID      |
| Y.2  | 0,815    | 0,361   | VALID      |
| Y.3  | 0,787    | 0,361   | VALID      |
| Y.4  | 0,754    | 0,361   | VALID      |
| Y.5  | 0,766    | 0,361   | VALID      |
| Y.6  | 0,756    | 0,361   | VALID      |
| Y.7  | 0,847    | 0,361   | VALID      |
| Y.8  | 0,882    | 0,361   | VALID      |
| Y.9  | 0,629    | 0,361   | VALID      |
| Y.10 | 0,763    | 0,361   | VALID      |

Sumber: Data Primer Diolah (Output SPSS, 2026)

Kemudian pada variabel Y uji validitas seluruh item

dinyatakan valid.

## b) Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas bertujuan untuk mengukur sejauh mana instrumen penelitian dapat menghasilkan pengukuran yang konsisten. Suatu instrumen yang reliabel akan cenderung memberikan hasil yang stabil atau serupa ketika diterapkan dalam situasi yang

identik. Setelah validitas instrumen dievaluasi menggunakan 30 responden uji, tahap berikutnya adalah melakukan uji reliabilitas guna memverifikasi bahwa butir-butir pernyataan yang dirangkai memiliki tingkat konsistensi yang memadai.

Dalam konteks penelitian ini, pengujian reliabilitas dilaksanakan melalui metode Cronbach Alpha, dengan memanfaatkan perangkat lunak IBM SPSS Statistics. Koefisien Cronbach Alpha berfungsi sebagai indikator untuk menilai konsistensi internal serta keterkaitan antaritem dalam sebuah kuesioner.

Adapun kriteria pengujian reliabilitas adalah sebagai berikut:

- a) “Apabila nilai Cronbach Alpha  $\geq 0,70$ , maka instrumen dinyatakan reliabel”
- b) “Apabila nilai Cronbach Alpha  $\leq 0,70$ , maka instrumen dinyatakan tidak reliabel”

**Gambar 3. 4 Hasil Uji Reabilitas Variabel X dan Y**  
**Uji Reabilitas Variabel X**

| Reliability Statistics |            |
|------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha       | N of Items |
| ,996                   | 28         |

**Uji Reabilitas Variabel Y**

| Reliability Statistics |            |
|------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha       | N of Items |
| ,932                   | 10         |

Sumber: Data Primer Diolah (Output SPSS, 2026)

Pada uji reliabilitas variabel X diperoleh nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,996 dan pada variabel Y diperoleh nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,932 yang mana kedua nilai tersebut

lebih besar dari ambang batas 0,70 sehingga dinyatakan reliabel dan dapat digunakan sebagai instrument penelitian.

### c) Uji Asumsi Klasik

#### a) Uji Linearitas

Pengujian linearitas dilaksanakan guna mengidentifikasi apakah korelasi antara variabel independen dan variabel dependen dalam investigasi ini menunjukkan pola linear. Hubungan linear mengindikasikan bahwa setiap modifikasi pada variabel independen akan berkorelasi secara proporsional dengan perubahan pada variabel dependen.<sup>32</sup>

Pengujian linearitas dilakukan dengan melihat nilai signifikansi pada bagian *Deviation from Linearity*. Apabila nilai signifikansi lebih besar dari 0,05, maka hubungan antara variabel independent dan dependen dinyatakan linear. Sebaliknya, apabila nilai signifikan kurang dari 0,05, maka hubungan tersebut tidak linear.<sup>33</sup>

Oleh karena itu, uji linearitas digunakan untuk memastikan bahwa model regresi yang digunakan sesuai dan dapat menggambarkan hubungan antar variabel secara tepat.

#### b) Uji Normalitas

Uji normalitas dilaksanakan untuk menentukan apakah distribusi data pada studi ini adalah normal. Distribusi data yang

---

<sup>32</sup> Jonathan Sarwono, *Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013, hlm.102.

<sup>33</sup> Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Degan Program IBM SPSS*, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2021, hlm.166.

normal krusial sebagai prasyarat dalam analisis regresi, sebab hal tersebut akan berdampak pada ketelitian temuan studi.<sup>34</sup>

Uji normalitas dievaluasi berdasarkan nilai signifikansi (Sig). Jika nilai signifikansi melebihi 0,05, dapat disimpulkan bahwa data mengikuti distribusi normal. Sebaliknya, apabila nilai signifikansi berada di bawah 0,05, maka data tidak terdistribusi secara normal.<sup>35</sup>

Oleh karena itu, pengujian normalitas diterapkan untuk memverifikasi bahwa data yang akan dianalisis telah memenuhi kriteria yang dipersyaratkan untuk analisis lebih mendalam.

#### d) Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independent yang terdiri dari tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy terhadap variabel dependen yaitu kepuasan mahasiswa. Analisis ini dilakukan dengan menggunakan bantuan program IBM SPSS Statistics. Model regresi yang digunakan bertujuan untuk mengetahui hubungan dan pengaruh antar variabel secara parsial maupun simultan.<sup>36</sup>

#### a) Uji t

Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independent terhadap variabel dependen secara parsial.

---

<sup>34</sup> Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Degan Program IBM SPSS*, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2021, hlm.160.

<sup>35</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D.*, Bandung: Alfabeta, 2019, hlm.241.

<sup>36</sup> Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Degan Program IBM SPSS*, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2021, hlm.95.

Pengujian dilakukan dengan melihat nilai signifikan. Apabila nilai signifikansi kurang dari 0,05, maka variabel independent berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

b) Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) digunakan untuk mengetahui besarnya kontribusi variabel independent terhadap variabel dependen. Semakin besar nilai  $R^2$ , maka semakin besar kemampuan variabel independent dalam menjelaskan variabel dependen.

## **B. Metode Kualitatif**

### **1. Teknik Pengumpulan Data**

1) Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan tanya jawab secara langsung kepada mahasiswa sebagai responden serta kepada Bapak Rendy Arviandy selaku pelaksana teknis kebijakan untuk memperoleh informasi yang lebih mendalam terkait kualitas layanan akademik.

2) Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data dengan cara mengumpulkan data dari dokumen atau arsip yang relevan dengan penelitian. Data yang diperoleh melalui teknik ini meliputi jumlah mahasiswa, data program studi, serta informasi lain yang mendukung penelitian.

### 3) Studi Literatur

Studi literatur dilakukan dengan cara mengkaji berbagai sumber pustaka seperti buku, jurnal ilmiah, dan penelitian terdahulu yang relevan dengan topik penelitian. Studi ini bertujuan untuk memperoleh landasan teori serta memperkuat analisis dalam penelitian.

## 2. Analisis Data

### 1) Reduksi Data

Reduksi data merupakan proses memilih, memfokuskan, dan menyederhanakan data yang diperoleh dari lapangan. Pada tahap ini, peneliti memilah data yang relevan dengan tujuan penelitian dan membuang data yang tidak diperlukan.

### 2) Penyajian Data

Penyajian data dilakukan dengan menyusun data dalam bentuk narasi deskriptif agar mudah dipahami. Data hasil wawancara dituliskan secara sistematis sehingga dapat memberikan Gambaran yang jelas mengenai kondisi yang diteliti.

### 3) Penarikan Kesimpulan

Penarikan Kesimpulan merupakan tahap akhir dalam analisis data kualitatif, yaitu merumuskan makna dari data yang telah disajikan. Kesimpulan ini digunakan untuk memperkuat dan mendukung hasil analisis kuantitatif.

### 3. Uji Keabsahan Data

Uji keabsahan data kualitatif dilakukan untuk memastikan bahwa data yang diperoleh dalam penelitian benar-benar valid, akurat, dan dapat dipercaya. Dalam penelitian kualitatif, keabsahan data sangat penting karena data yang dihasilkan bersifat subjektif, sehingga perlu dilakukan pengujian untuk meningkatkan kredibilitas hasil penelitian.<sup>37</sup>

#### 1) Uji Kredibilitas

Uji keabsahan data kualitatif dilakukan untuk memastikan bahwa data yang diperoleh dalam penelitian benar-benar valid, akurat, dan dapat dipercaya. Dalam penelitian kualitatif, keabsahan data sangat penting karena data yang dihasilkan bersifat subjektif, sehingga perlu dilakukan pengujian untuk meningkatkan kredibilitas hasil penelitian

#### 2) Uji Transferabilitas

Uji transferabilitas berkaitan dengan sejauh mana hasil penelitian dapat diterapkan pada situasi atau konteks lain. Peneliti harus memberikan deskripsi yang jelas dan rinci agar penelitian dapat dipahami dan digunakan oleh pihak lain.

#### 3) Uji Dependabilitas

Uji dependabilitas dilakukan untuk memastikan bahwa proses penelitian dilakukan secara konsisten dan dapat dipertanggungjawabkan. Hal ini dapat dilakukan dengan melakukan audit terhadap proses penelitian.

---

<sup>37</sup> Lexy J Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja Rosdakarya, 2017, hlm.324-330.

#### 4) Uji Konfirmabilitas

Uji konfirmabilitas bertujuan untuk memastikan bahwa hasil penelitian benar-benar berasal dari data yang diperoleh, bukan dari opini atau bias peneliti.

### **C. Metode Gabungan**

Metode gabungan (mixed method) merupakan pendekatan penelitian yang mengombinasikan metode kuantitatif dan kualitatif dalam satu penelitian untuk memperoleh hasil yang lebih komprehensif. Dalam penelitian ini digunakan model sequential explanatory, yaitu pengumpulan dan analisis data dilakukan secara berurutan, dimulai dari data kuantitatif kemudian dilanjutkan dengan data kualitatif untuk memperdalam dan menjelaskan hasil penelitian.

#### **1. Deskripsi Data Gabungan**

Deskripsi data dalam penelitian ini disajikan dengan menggabungkan data kuantitatif dan kualitatif. Data kuantitatif diperoleh melalui kuesioner dan disajikan dalam bentuk tabel serta persentase untuk menggambarkan kondisi variabel penelitian. Selanjutnya, data kualitatif diperoleh melalui wawancara dan disajikan dalam bentuk narasi untuk memperjelas dan memperdalam hasil data kuantitatif.

#### **2. Analisis Data Hasil Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif**

Analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggabungkan pendekatan kuantitatif dan kualitatif. Analisis diawali dengan pengolahan data kuantitatif menggunakan teknik statistik untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Selanjutnya, dilakukan

analisis data kualitatif melalui wawancara untuk memperdalam dan menjelaskan hasil yang diperoleh dari analisis kuantitatif. Integrasi kedua data tersebut dilakukan untuk memperoleh kesimpulan yang lebih komprehensif dan mendalam mengenai kualitas layanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa.

#### A. Analisis Data Kuantitatif

Data kuantitatif dianalisis menggunakan teknik statistik, seperti uji validitas, reliabilitas, uji asumsi klasik, serta analisis regresi linear berganda dengan bantuan Program IBM SPSS Statisticks. untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa.

#### B. Analisis Data Kualitatif

Data kualitatif dianalisis melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Analisis ini bertujuan untuk memberikan penjelasan yang lebih mendalam terhadap hasil penelitian kuantitatif.

#### C. Integrasi Data

Integrasi data dilakukan dengan cara menghubungkan hasil analisis kuantitatif dengan temuan kualitatif. Hasil kuantitatif yang telah diperoleh kemudian diperkuat dan dijelaskan melalui data kualitatif dari wawancara. Dengan demikian, kedua data tersebut saling melengkapi untuk menghasilkan kesimpulan yang lebih komprehensif