

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan siswa terhadap layanan konseling individual di SMP Negeri se-Kecamatan Matraman, Jakarta Timur.

B. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di SMP Negeri Se-Kecamatan Matraman, Jakarta Timur, diantaranya yaitu SMPN 7 Jakarta dan SMPN 97 Jakarta. Waktu pelaksanaan penelitian ini pada bulan Februari hingga bulan Juni 2016.

C. Metode penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan jenis metode survei. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang diarahkan untuk memberikan gejala-gejala, fakta-fakta, atau kejadian-kejadian secara sistematis dan akurat, mengenai

sifat-sifat populasi atau daerah tertentu.¹ Menurut Masri Singarimbun & Sofian Effendi, Penelitian survei merupakan penelitian yang mengambil sampel dari satu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data yang pokok.²

Metode survei ini dimaksudkan untuk memperoleh fakta dari gejala yang ada mengenai kepuasan siswa terhadap layanan konseling individual di SMP Negeri Se-Kecamatan Matraman, Jakarta Timur dengan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data yang pokok.

D. Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi

Populasi adalah Keseluruhan subjek penelitian.³ Riduwan mendefinisikan populasi merupakan objek atau subjek yang berada pada suatu wilayah dan memenuhi syarat-syarat tertentu berkaitan dengan masalah penelitian.⁴ Jadi dapat disimpulkan bahwa populasi merupakan keseluruhan subjek penelitian yang berada pada suatu wilayah dan memenuhi syarat sesuai dengan masalah penelitian.

¹ Basuki Sulistyono, *Metode Penelitian*. (Jakarta: Wedatama Widya Sastra dan Fakultas Ilmu Pengetahuan Budaya Universitas Indonesia, 2006).h.56

² Masri Singarimbun & Sofian Effendi, *Metode Penelitian Survei*, (Jakarta: PT. Pustaka LP3ES, 1995), h.3

³ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), h.130

⁴ Riduwan. *Dasar-Dasar Statistika*. (Bandung, Alfabeta, 2012).h. 8

Subjek pada penelitian ini adalah siswa kelas VIII di SMP Negeri Kecamatan Matraman, Jakarta Timur. Berdasarkan data yang didapat dari masing-masing sekolah yaitu dari SMP Negeri 7 Jakarta dan SMP Negeri 97 Jakarta, Jumlah populasi yaitu 559 siswa dengan rincian sebagai berikut:

**Tabel 3.1 Data Jumlah Siswa Kelas VIII
SMP Negeri se-Kecamatan Matraman, Jakarta Timur**

No	Nama Sekolah	Jumlah siswa
1	SMP Negeri 7 Jakarta	280
2	SMP Negeri 97 Jakarta	279
Total		559

2. Sampel

Sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang akan diteliti.⁵ Menurut sugiyono, sampel didefinisikan sebagai bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi⁶ Dapat dikatakan sampel merupakan sebagian dari jumlah dan karakteristik yang terdapat dalam populasi yang akan diteliti.

Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini yaitu dengan jenis *non probability sampling* dengan teknik *purposive sampling* (sampel bertujuan). Arikunto menjelaskan teknik *purposive sampling* yaitu teknik sampel yang dilakukan dengan cara mengambil subjek

⁵ Suharsimi. *Op cit.* h.131

⁶ Sugiyono, *Op cit.*h.62

bukan didasarkan strata, random, atau daerah tetapi didasarkan adanya tujuan tertentu⁷.

Sampel pada penelitian ini didasarkan pada tujuan tertentu yaitu siswa kelas VIII yang telah menggunakan jasa layanan konseling individual di SMP Negeri se-kecamatan Matraman, Jakarta Timur. Dari total jumlah populasi sebanyak 559 siswa, sampel penelitian ini berjumlah 80 siswa. Berikut rincian jumlah sampel penelitian:

Tabel 3.2
Data Jumlah Sampel Penelitian

No	Sekolah	Jumlah Siswa
1	SMP Negeri 7 Jakarta	38
2	SMP Negeri 97 Jakarta	42
Total		80

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu melalui penyebaran angket tertutup dengan model skala Likert. Angket tertutup merupakan angket yang disajikan dengan bentuk-bentuk sedemikian rupa sehingga responden dapat memilih satu jawaban yang sesuai dengan karakteristik dirinya dengan memberikan tanda silang atau tanda ceklis⁸. Sedangkan Skala Likert merupakan Skala yang digunakan

⁷ Suharsimi. *Op cit.* h.139

⁸ Riduwan. *Op cit.*h.54

untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok tentang kejadian suatu gejala sosial⁹.

Pada penelitian ini, untuk mengetahui kepuasan siswa terhadap layanan konseling individual di SMP Negeri se-kecamatan Matraman, Jakarta Timur, peneliti menggunakan dua angket. Angket yang pertama merupakan adaptasi dari *Client Satisfaction Questionnaire-8* (CSQ-8) dan angket kedua merupakan pengembangan dari teori *Service Quality* (SERVQUAL) yang menilai kepuasan siswa berdasarkan kualitas layanan.

Untuk menjawab setiap butir pernyataan dalam angket penelitian, telah disediakan alternatif jawaban dari setiap butir pernyataan dan responden memilih salah satu jawaban yang sesuai. Berikut merupakan alternatif jawaban dan *scoring* nya:

a. Alternatif jawaban dan Skoring pada Instrumen 1 (CSQ-8)

Tabel 3.3
Kategori skoring penelitian (CSQ-8)

No	Alternatif Jawaban			
	4	3	2	1
1	Sangat Baik	Baik	Sedang	Buruk
2	Tentu saja	Secara umum, ya	Tidak terlalu	Tentu tidak
3	Hampir semua memenuhi	Sebagian besar memenuhi	Hanya sedikit memenuhi	Tidak memenuhi
4	Tentu saja	Sepertinya, ya	Sepertinya Tidak	Tentu tidak
5	Sangat puas	Cukup Puas	Tidak puas	Sangat tidak puas
6	Ya, Sangat membantu	Ya, membantu	Tidak terlalu membantu	Tidak, masalah semakin buruk
7	Sangat Puas	Cukup Puas	Tidak Puas	Sangat tidak puas
8	Tentu Saja	Sepertinya Ya	Sepertinya Tidak	Tentu tidak

⁹ *Ibid.* h.38

Setiap pilihan jawaban memiliki kriteria dan jawaban yang berbeda-beda. Jawaban yang ada disesuaikan dengan pertanyaan yang diberikan. Namun, melihat dari skor yang ada, dapat diidentifikasi sebagai berikut: Pada skor 1, responden menilai jika pelayanan sangat tidak sesuai dengan harapan responden. Pada skor 2, responden menilai jika pelayanan tidak sesuai dengan yang diharapkan. Pada skor 3, responden menilai bahwa pelayanan sudah sesuai dengan harapan responden. Pada skor 4, responden menilai pelayanan sudah sangat sesuai atau melebihi harapan responden terhadap layanan yang dirasakan.

b. Alternatif jawaban dan skoring untuk instrumen 2 (SERVQUAL)

Tabel 3.4
Kategori Skoring Penelitian (SERVQUAL)

Sangat Memuaskan	Memuaskan	Tidak Memuaskan	Sangat Tidak Memuaskan
4	3	2	1

Pilihan jawaban pada angket ini yaitu apabila layanan yang diberikan Sangat Memuaskan maka bernilai 4, apabila memuaskan bernilai 3, apabila tidak memuaskan bernilai 2 dan apabila sangat tidak memuaskan bernilai 1.

Selain menggunakan kuesioner untuk mengumpulkan data, penelitian ini juga menggunakan teknik *Focus Group Discussion* (FGD) untuk mengumpulkan data tambahan. FGD merupakan suatu metode dan teknik

dalam mengumpulkan data di mana sekelompok orang berdiskusi tentang suatu fokus masalah atau topik tertentu dipandu oleh seorang fasilitator atau moderator.¹⁰ FGD juga merupakan bentuk diskusi yang didesain untuk memunculkan informasi mengenai keinginan, kebutuhan, sudut pandang, kepercayaan dan pengalaman yang dikehendaki peserta¹¹. Pada penelitian ini, FGD digunakan untuk mengetahui informasi mengenai keinginan, kebutuhan, sudut pandang siswa terhadap layanan konseling individual yang diberikan kepada siswa dengan teknik diskusi secara berkelompok. Berikut merupakan langkah-langkah dalam melaksanakan FGD¹²:

1. Tahap Persiapan :

- a. Menentukan tujuan dan penyusunan pedoman diskusi sesuai pokok pembahasan;
- b. Menentukan kriteria peserta diskusi;
- c. Menentukan jumlah peserta dalam suatu kelompok;
- d. Mencari peserta didik yang sesuai dengan yang kriteria yang ditentukan;
- e. Menentukan fasilitator yang memimpin diskusi;
- f. Mempersiapkan bahan atau peralatan yang diperlukan;
- g. Mengadakan perjanjian dengan peserta diskusi.

¹⁰ Edi Inrizal. *Diskusi Kelompok Terarah Focus Group Discussion (FGD): Prinsip-prinsip dan Langkah Pelaksanaan Lapangan*. (Padang: Universitas Andalas,_) h.76

¹¹ Astridya Paramita dan Lusi Kristiana. *Teknik Focus Group Discussion dalam penelitian kualitatif*. (Surabaya: Kementerian Kesehatan, 2013) h.118

¹² Eko Budiarto. *Metodologi Penelitian Kedokteran sebuah pengantar*. (Jakarta: ECG, 2002).h.22

2. Tahap Pelaksanaan

- a. Fasilitator beserta peserta memperkenalkan diri;
- b. Fasilitator membimbing diskusi ke arah permasalahan yang menjadi pokok bahasan;
- c. Fasilitator hendaknya tidak mengemukakan pendapatnya selama konseling;
- d. Semua pembicaraan dalam diskusi dicatat dan direkam;
- e. Setelah diskusi selesai ucapkan terimakasih kepada para peserta diskusi.

3. Tahap Analisis dan Penarikan kesimpulan

- a. Analisis data dilakukan secara kualitatif dan semua pembicaraan peserta didik diinterpretasi, tetapi ditulis apa adanya;
- b. Analisis dilakukan dengan mencocokkan dan keputusan diambil secara bersama.

F. Instrumen Penelitian

1. Definisi Konseptual

Kepuasan siswa terhadap layanan konseling individual merupakan suatu perasaan senang atau kecewa yang dirasakan siswa setelah membandingkan kinerja (hasil) dari layanan konseling individual yang diterima dengan keinginan, kebutuhan, serta harapan dari siswa.

2. Definisi Operasional

Secara operasional, Kepuasan siswa terhadap layanan konseling individual dapat dilihat berdasarkan kualitas layanan, pemenuhan akan harapan siswa, pemenuhan kebutuhan siswa, rekomendasi ke orang lain, jumlah layanan yang diterima, hasil dari layanan, kepuasan secara umum, dan penggunaan di masa yang akan datang.

Selain itu, kepuasan siswa terhadap layanan konseling individual juga dapat dilihat secara lebih jelas dari kualitas layanan. Terdapat lima dimensi yang menentukan kepuasan siswa apabila dilihat dari kualitas layanan. Lima (5) dimensi tersebut diantaranya dimensi bukti fisik, dimensi keandalan, dimensi daya tanggap, dimensi jaminan, dan dimensi empati.

3. Kisi-Kisi Instrumen

Penelitian ini menggunakan dua instrumen untuk mengukur kepuasan siswa terhadap layanan konseling individual. Bagian pertama menjelaskan kepuasan siswa secara umum dengan menggunakan CSQ-8 dan bagian kedua mengukur kepuasan berdasarkan kualitas pelayanan yang diberikan dengan menggunakan teori SERVQUAL. Adaptasi dari CSQ-8 merupakan instrumen dasar yang digunakan dalam penelitian ini untuk mengukur kepuasan siswa

terhadap layanan konseling individual. Seperti yang dikemukakan oleh. Mark:

*“THE CSQ-8 is one of the few instruments developed to measure satisfaction with mental health services that also has a relatively strong empirical backing. It provides a quick and easy means of gathering information pertaining to patients’ level of global satisfaction with services received”*¹³

CSQ-8 merupakan salah satu instrumen yang dikembangkan untuk mengukur kepuasan dengan layanan kesehatan mental dan memiliki dukungan empiris yang relative kuat. Instrumen ini dapat dengan mudah dan cepat digunakan untuk mengukur kepuasan secara umum terhadap layanan yang diterima. Atas dasar ini, peneliti menggunakan adaptasi dari CSQ-8 sebagai instrumen dasar untuk mengetahui kepuasan siswa terhadap layanan koseling individual.

Meskipun dijadikan sebagai instrumen dasar dalam penelitian ini, peneliti juga menggunakan instrumen tambahan untuk mengukur kepuasans siswa yaitu berdasarkan kualitas layanan dengan teori *Service Quality* (SERVQUAL) yang dikembangkan oleh Parasuraman,dkk. Adapun kisi-kisi kedua instrumen sebagai berikut:

¹³ Mark E.Maruish. *Psychological testing in the age of managed behavioral health care.*(New Jersey: Lewrence Erlbaum Associates Publishers,2002).p.165

a. Kisi-kisi Instrumen 1 (Adaptasi CSQ-8)

Tabel 3.5 Kisi-Kisi Instrumen Final Kepuasan Siswa terhadap Layananan Konseling Individual (CSQ-8)

Dimensi	Deskriptor	No. Item	Jumlah
Kualitas Layanan	Kualitas layanan konseling individual secara umum	1	1
Pemenuhan akan harapan	Terpenuhinya harapan siswa terhadap layanan konseling individual	2	1
Pemenuhan Kebutuhan	Terpenuhinya Kebutuhan siswa dari layanan konseling individual	3	1
Rekomendasi Ke Orang lain	Rekomendasi layanan konseling individual kepada orang lain	4	1
Jumlah Layanan	Kepuasan akan jumlah layanan konseling Individual yang diberikan	5	1
Hasil dari Layanan	Kepuasan terhadap hasil layanan konseling individual	6	1
Kepuasan Secara Umum	Kepuasan terhadap layanan konseling individual secara umum	7	1
Penggunaan Layanan di masa yang akan datang	Kebermanfaatan layanan konseling Individual untuk yang akan datang	8	1
Jumlah Item			8

b. Kisi-kisi instrumen 2

Tabel 3.6 Kisi-Kisi Instrumen Final Kepuasan Siswa terhadap Layanan Konseling Individual (SERVQUAL)

Dimensi	Indikator	Deskriptor	No. Item	Jumlah
Bukti Fisik	Fasilitas Fisik dan Peralatan	Failitas fisik dan peralatan yang terdapat dalam ruang BK (Konseling)	7,21	2
	Penampilan	Penampilan Guru Bimbingan dan Konseling saat konseling	3,19	2
Keandalan	Pelayanan yang dijanjikan secara cepat dan tepat	Guru BK memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan akurat kepada siswa dalam konseling sesuai dengan yang dijanjikan	1,14	2
	Ketepatan waktu	Ketepatan Waktu Guru BK dalam memberikan layanan konseling	8,15	2
Daya Tanggap	Kesediaan untuk membantu	Kesediaan Guru BK dalam membantu siswa untuk konseling	20,12	2
	Pelayanan secara cepat	Guru BK memberikan pelayanan secara cepat kepada siswa	9,18	2
Jaminan	Kredibilitas layanan	Adanya keyakinan dan kepercayaan siswa kepada guru BK untuk konseling	13,22	2
	Keamanan	Adanya kebebasan dari bahaya, resiko dan keraguan selama konseling	23,16	2
	Kompetensi	Keterampilan dan pengetahuan yang dimiliki guru BK dalam memberikan layanan konseling	2,10	2
	Sopan Santun	Kesopanan, rasa hormat, dan keramahan guru BK dalam memberikan layanan konseling	17,5	2
Empati	Komunikasi	Guru BK mendengarkan permasalahan siswa dan menggunakan bahasa yang mudah dimengerti selama konseling	24,4	2
	Memahami Siswa	Guru BK memahami kebutuhan siswa selama konseling	11,6	2
	Akses	Guru BK mudah didekati dan mudah di kontak oleh siswa untuk memberikan layanan konseling	25	1

4. Proses Pengadaptasian

Pengadaptasian Instrumen kepuasan siswa dengan CSQ-8 mengikuti prosedur dari Brisling yang dilakukan dengan beberapa proses, yaitu¹⁴:

1. Menerjemahkan (*Forward translation*)

Tahap pertama setiap butir CSQ-8 diterjemahkan dari bahasa Inggris (bahasa asal instrumen) ke dalam bahasa Indonesia dengan bantuan ahli bahasa oleh Wantri Fajar Pratiwi, S.Pd lulusan Sastra 1 bahasa Inggris UNJ. Penerjemahan ke dalam bahasa Indonesia ini dilakukan sesuai dengan konteks bahasa aslinya. Hal ini dilakukan untuk menjaga agar hasil terjemahan sesuai dengan maksud atau isi setiap butir pernyataan.

2. Menerjemahkan Ulang (*Back translation*)

Tahap kedua yaitu hasil terjemahan dalam bahasa Indonesia diterjemahkan kembali ke dalam bahasa aslinya yaitu bahasa Inggris (*back translation*) oleh bantuan ahli bahasa oleh Nurusy Syifa S.Pd. Penerjemah kembali ini dimaksudkan untuk menguji tingkat kecocokan isi antara hasil terjemahan dengan bahasa aslinya. Dari hasil penerjemahan ulang, ditemukan beberapa butir yang tidak sesuai dengan bahasa asli. Hal

¹⁴ Richard Brislin, *Translation Application and Research*, (New York: Gardner Press. Inc.,1976) p.20

tersebut disebabkan oleh ketidaktepatan rumusan suduran. Oleh karena itu butir pernyataan ini dilakukan penyaduran ulang.

3. Penilaian Ahli (*Expert panel/judgement*)

Tahap ketiga peneliti meminta bantuan untuk melakukan penilaian (*expert judgement*) kepada Ibu Retty Filiani sebagai penguji ahli. Hal ini dilakukan untuk memperbaiki hasil terjemahan bahasan Indonesia kemudian melakukan uji keterbacaan, konsistensi item dengan tiap komponen, konsistensi item dengan respon, dan ketepatan terjemahan. Hal tersebut dilakukan agar setiap item pada instrumen lebih dapat dipahami oleh responden tanpa mengubah makna dari pernyataan item.

Berdasarkan hasil pengujian ahli, instrumen disesuaikan dengan kegunaan penelitian pada layanan konseling individual.

4. Uji Coba dan Wawancara (*Pre-Testing and Cognitive Interviewing*)

Tahap berikutnya adalah uji coba instrumen dilakukan pada siswa SMP Negeri 90 Jakarta yang bukan merupakan siswa yang akan dijadikan subjek penelitian. Tujuan dari kegiatan ini untuk menguji validitas dan reliabilitas instrumen hasil terjemahan mengenai CSQ-8. Pada tahap ini instrumen tidak

melalui tahap wawancara dengan responden uji coba karena instrumen berbentuk kuesioner dengan terdapat beberapa alternatif pilihan jawaban sehingga responden dapat memilih jawaban yang tersedia.

5. Versi Akhir (*The final version*)

Versi akhir dari kuesioner CSQ-8 hasil terjemahan sudah dapat disebarakan pada subjek penelitian.

5. Uji Validitas dan Reliabilitas

a. Uji Validitas

Validitas merupakan suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen¹⁵. Instrumen dapat dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan dan dapat mengungkap data dari variabel yang diteliti secara tepat. Tinggi atau rendahnya validitas instrumen menunjukkan sejauh mana data terkumpul tidak menyimpang dari gambaran tentang variabel validitas yang dimaksud¹⁶.

Uji validitas instrumen pada penelitian ini dilakukan untuk mengetahui kisi-kisi atau pernyataan yang telah dibuat telah sesuai dengan teori yang digunakan. Uji validitas pada instrumen ini

¹⁵ Siharsimi Arikunto., *op cit.* hlm. 168-169

¹⁶ *ibid*

menggunakan rumus koefisien korelasi *Product Moment Pearson* sebagai berikut.¹⁷

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

Keterangan :

- r = validitas butir
- N = jumlah responden
- $\sum X$ = skor nilai butir yang dianalisa
- $\sum Y$ = jumlah skor total butir
- $\sum x^2$ = jumlah kuadrat skor total subyek pada item/ butir nomor yang dianalisa
- $\sum y^2$ = jumlah kuadrat skor total item
- XY = jumlah hasil kali skor butir dengan skor total

Hasil r *product moment* tiap butir dikorelasikan dengan r tabel, maka ketentuannya adalah sebagai berikut:

Jika $r_{hitung} \geq r_{tabel}$, maka item valid

Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka item tidak valid (*drop*)¹⁸

¹⁷ *Ibid* h.213.

¹⁸ Juliansyah, noor, *Metodologi Penelitian* (Jakarta: kencana, 2012), h.169

Peneliti menggunakan SPSS 20 untuk mengukur uji validitas kedua instrumen. Instrumen pertama yaitu adaptasi dari CSQ-8 hasilnya menunjukkan bahwa 8 butir pernyataan dalam instrumen ini dinyatakan keseluruhan butir valid. Untuk instrumen bagian kedua dengan teori SRRVQUAL, dari 44 butir pernyataan dalam instrumen terdapat 38 butir yang valid dan 6 butir yang drop. Butir yang dinyatakan valid yaitu butir nomor 17,1,37,7,40,35,28,23,3,18,30,36,8,13,22,19,27,33,24,38,44,39, 26,31,5,20,2,9,4,32,14,10,42,12,21,29,16,dan43 dan butir yang drop yaitu 6,34,15,41,11 dan 25.

Namun dikarenakan jumlah butir setiap indikator tidak seimbang dan ada satu indikator hanya ada satu butir pernyataan yang valid, maka peneliti menyamarakan jumlah per indikatornya. Jadi setiap indikator terdapat dua pernyataan dan indikator terakhir hanya satu pernyataan. Pemilihan indikator yang digunakan dalam penelitian berdasarkan tingginya koefisien hasil dari SPSS 20. Jadi butir pernyataan yang digunakan dalam penelitian ini diantaranya nomor 17, 37, 7, 35, 28, 3, 18, 30, 36, 22, 19, 33, 24, 38, 39, 31, 5, 20, 14, 32, 42, 12, 21, 16, dan 43.

b. Uji Reliabilitas

Instrumen yang digunakan sebagai alat ukur dalam penelitian, selain memenuhi syarat kredibilitas (*valid*) juga harus memenuhi keterandalan (*reliable*). Arikunto menjelaskan bahwa Reliabel memiliki arti dapat dipercaya, dapat diandalkan. Hal ini menandakan Reliabel suatu instrumen dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik.¹⁹ Instrumen pada penelitian ini berbentuk kuesioner dan butir-butir, untuk mendeteksi indikator-indikator yang tidak konsisten diperlukan rumus uji reliabilitas *Alpha Cronbach*. Rumusnya sebagai berikut:

$$r_{11} = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \sum \frac{(\omega b^2)}{\omega^2 t} \right]$$

Keterangan:

- r_{11} = reliabilitas instrumen
- k = banyaknya butir pernyataan/soal
- $\omega^2 t$ = varians total
- $\sum(\omega b^2)$ = jumlah varians butir

¹⁹ Suharsimi. *Op.cit.*, h.178

Adapun kriteria reliabilitasnya sebagai berikut:²⁰

Besar nilai r	Interpretasi
0,80 - 1,000	Sangat Tinggi
0,60 - 0,799	Tinggi
0,40-0,599	Sedang
0,20-0,399	Rendah
0,00- 0,199	Sangat Rendah

Penelitian ini menggunakan dua instrumen untuk mengukur kepuasan siswa terhadap layanan konseling individual. Hasil reliabilitas pada instrumen adaptasi CSQ-8 yaitu 0.721 dan Hasil reliabilitas pada instrumen teori SERVQUAL yaitu 0.735. Berdasarkan hasil tersebut, nilai reliabilitas kedua instrumen tergolong tinggi dan dapat dipercaya.

G. Teknik Analisa Data

Teknik analisa data dalam penelitian ini menggunakan deskriptif presentase. Hal ini dikarenakan hasil dari penelitian mendeskripsikan tingkat presentase. Sebelum mengukur tingkat presentase terlebih dahulu dibuatkan kategorisasi jenjang dengan tujuan untuk menempatkan individu ke dalam kelompok-kelompok yang terpisah secara berjenjang menurut suatu kontinum berdasar atribut yang diukur.²¹ Kategorisasi dibuat dalam tiga jenjang, yaitu tinggi, sedang,

²⁰ Sugiyono, *op. cit.*, h. 257

²¹ Syaifudin Azwar, *Penyusunan Skala Psikologi*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2009), h.107

dan rendah. Rumus yang digunakan untuk mengkategorisasikan data sebagai berikut²²:

$$\begin{array}{ll} X < (\mu - 1\alpha) & \text{Tinggi} \\ (\mu - 1\alpha) \leq X < (\mu + 1\alpha) & \text{Sedang} \\ (\mu + 1\alpha) \leq X & \text{Rendah} \end{array}$$

Keterangan:

X = variable

μ = mean

α = standar deviasi

Setelah dilakukan kategorisasi, untuk memperjelas hasil yang ada maka dibuat presentase dengan rumus sebagai berikut²³:

$$P = \frac{Fx}{N} \times 100\%$$

Keterangan:

P = Angka Presentase

N = Jumlah responden

Fx = Frekuensi yang dicari

²² Ibid. h. 109

²³ Soegyarto Mangkuatmodjo, *Pengantar Statistik*, (Jakarta: Rineka Cipta, 1997), h.43