

BAB III

PROSEDUR PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian

Dalam sebuah penelitian, penggunaan metode penelitian merupakan salah satu faktor penting dikarenakan berhubungan dengan pengambilan sampel dan keberhasilan pengambilan data untuk kebenaran penelitian. Apabila terdapat kesalahan dalam menentukan suatu pendekatan/metode maka akan terdapat kesalahan dalam pengambilan data sehingga dapat mempengaruhi hasil dari penelitian yang diteliti.

Pendekatan yang digunakan pada penelitian ini yaitu pendekatan kuantitatif deskriptif. Menurut Sugiyono (2018, hlm. 14), metode penelitian kuantitatif merupakan metode penelitian yang berdasarkan pada filsafat positivism, digunakan untuk meneliti sampel atau populasi tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data berhubungan dengan statistik/bersifat kuantitatif, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Pendekatan kuantitatif deskriptif artinya penelitian ini hanya mendeskripsikan suatu hal tanpa membuat generalisasi/kesimpulan.

3.2 Variabel Penelitian

Variabel penelitian merupakan segala sesuatu yang ditetapkan oleh peneliti untuk diteliti sehingga diketahui informasi dari hal tersebut. Sugiyono (2018, hlm. 61) mendefinisikan variabel sebagai segala sesuatu berbentuk apapun yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik sebuah kesimpulan.

Variabel yang diteliti pada penelitian ini yaitu tingkat kualitas pelayanan Lembaga Pelatihan Kerja (LPK) Seiko Sukapura Indonesia dengan lima indikator kualitas pelayanan yang diadopsi dari teori Model SERVQUAL yang digunakan untuk mengukur ketercapaian pada pelayanan dan mengukur tingkat kepuasan yang diperoleh pada kualitas pelayanan (*Service Quality*) tersebut.

3.2 Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh peserta pelatihan bahasa Jepang LPK Seiko Sukapura Indonesia yang berjumlah 125 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *probability sampling* dengan jenis *simple random sampling*. *Probability sampling* merupakan teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap anggota populasi untuk dijadikan sampel penelitian. *Simple Random sampling* artinya pengambilan sampel dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata atau tingkatan yang ada didalamnya.

Pengambilan sampel dilakukan dengan pendekatan menurut Arikunto (2019, hlm. 104) apabila kurang dari 100 lebih baik diambil semua hingga penelitiannya merupakan penelitian populasi. Jika jumlah subjeknya besar dapat diambil antara 10-15% atau 20-55% atau lebih tergantung sedikit banyaknya dari : a) Kemampuan peneliti dilihat dari waktu, tenaga dan dana; b) Sempit luasnya wilayah pengamatan dari setiap subyek, karena hal ini menyangkut banyak sedikitnya dana; c) Besar kecilnya resiko yang ditanggung oleh peneliti untuk peneliti yang resikonya besar, jika sampelnya besar hasilnya baik. Oleh karena itu sampel dalam penelitian ini adalah 25% dari jumlah populasi (125 orang) yaitu 32 orang.

3.3 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini jika dilihat berdasarkan sumber sebagaimana menurut Sugiyono (2018, hlm. 193) yaitu melalui sumber data primer dan data sekunder. Data primer yaitu data yang bersumber langsung dari sumber data tanpa adanya perantara, misalnya dengan pemberian data secara langsung. Sedangkan data sekunder yaitu data yang bersumber secara tidak langsung alias memiliki perantara misalnya melalui dokumen-dokumen maupun pemberian orang lain. Adapun secara teknisnya, teknik pengumpulan data dilakukan dengan angket/kuesioner yang dibagikan kepada responden yang dijadikan objek penelitian ini, yaitu peserta pelatihan Bahasa Jepang di LPK Seiko Sukapura Indonesia.

3.4 Indikator Penelitian

Untuk mengukur variabel yang diinginkan oleh penulis, terdapat 5 dimensi yang digunakan sebagai indikator penelitian yaitu dimensi dari model kualitas pelayanan atau disebut Model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry (1988) dalam (Purwati & Hamzah, 2019, hlm. 99-100), yang diantaranya:

1. Bukti fisik (*tangibles*) dengan sub-indikator yaitu sarana dan prasana penunjang pelatihan, dan penampilan instruktur dan tenaga kependidikan.
2. Keandalan (*reliability*) dengan sub indikator yaitu kemudahan akses pelatihan (registrasi pendaftaran, administrasi, dan jadwal kelas) dan Kemampuan instruktur dalam mengelola pembelajaran.
3. Daya tanggap (*responsiveness*) dengan sub-indikator terdiri dari respon lembaga terhadap permintaan dan keluhan yang dirasakan peserta, Kejelasan lembaga dalam menyampaikan informasi, serta Ketersediaan untuk membantu peserta.
4. Jaminan (*assurance*) dengan sub-indikator dimensi ini yaitu Membuat peserta pelatihan merasa aman saat melakukan transaksi dengan lembaga, dan Memberikan jaminan ketercapaian pembelajaran dan legalitas pelayanan.
5. Empati (*emphaty*) dengan sub-indikatornya yaitu Instruktur dan pegawai senantiasa bersikap ramah dan sopan secara konsisten, dan Kemampuan lembaga melakukan Pendekatan personal kepada peserta.

3.5 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merupakan alat yang digunakan untuk mengukur nilai dari variabel yang diteliti. Jumlah instrumen yang digunakan pada penelitian biasanya bergantung pada jumlah variabel yang diteliti. Apabila variabel yang diteliti terdiri dari dua variabel maka instrumen yang digunakan pun dua instrumen. Menurut pendapat Sugiyono (2018, hlm. 133) Instrumen penelitian yang akan digunakan untuk melakukan pengukuran dengan tujuan menghasilkan data kuantitatif yang akurat, maka setiap instrumen harus memiliki skala. Skala yang digunakan pada penelitian ini adalah skala likert.

Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiyono, 2018, hlm. 134). Dengan skala Likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator, kemudian indikator dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang berupa pernyataan atau pertanyaan.

Tabel 3. 1 Kisi-kisi instrumen penelitian

| Variabel | Indikator | Sub-Indikator | No. Item | Total |
|--------------------|---|---|-------------------------------|-------|
| Kualitas Pelayanan | Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>) | 1. sarana dan prasana penunjang pelatihan 2. penampilan instruktur dan tenaga kependidikan. | 1,2,3,4,5,6 | 6 |
| | Kehandalan (<i>Reliability</i>) | 1. kemudahan akses pelatihan (registrasi pendaftaran, administrasi, dan jadwal kelas) 2. Kemampuan instruktur dalam mengelola pembelajaran. | 7,8,9,10,11,12,13,14,15,16,17 | 11 |
| | Daya tanggap (<i>Responsiveness</i>) | 1. respon lembaga terhadap permintaan dan keluhan yang dirasakan peserta 2. Kejelasan lembaga dalam menyampaikan informasi 3. Kesediaan untuk membantu peserta. | 18,19,20,21,22,23,24 | 7 |
| | Jaminan (<i>Assurance</i>) | 1. Membuat peserta pelatihan merasa aman saat melakukan transaksi dengan lembaga, 2. Memberikan jaminan ketercapaian pembelajaran dan legalitas pelayanan. | 25,26,27,28,29 | 5 |
| | Empati (<i>Emphaty</i>) | 1. Instruktur dan pegawai senantiasa bersikap ramah dan sopan secara konsisten | 30,31,32,33,34 | 5 |

| Variabel | Indikator | Sub-Indikator | No. Item | Total |
|-------------------------|-----------|--|----------|-------|
| | | 2. Kemampuan lembaga melakukan Pendekatan personal kepada peserta. | | |
| Total Pernyataan | | | | 34 |

(Sumber: Peneliti, 2024)

Penelitian ini menggunakan angket sebagai alat bantu yang dipakai untuk mengumpulkan data-data dari lapangan. Angket ini berisi pertanyaan-pertanyaan yang berkaitan dengan topik penelitian yang diangkat berikut alternatif jawabannya yang dapat dipilih oleh responden untuk menjawab pertanyaan rumusan masalah yaitu mengenai tingkat kepuasan peserta pelatihan bahasa jepang terhadap kualitas pelayanan pendidikan LPK Seiko Sukapura Indonesia.

Tipe angket yang digunakan pada penelitian ini yaitu menggunakan pertanyaan tertutup. Pertanyaan tertutup memberikan kemudahan kepada responden karena dapat menjawab dengan cepat, dan juga memudahkan peneliti dalam melakukan analisis data terhadap seluruh angket yang terkumpul. Pada penelitian ini, angket tertutup disajikan dalam bentuk skala likert dengan lima alternatif jawaban. Untuk pengisiannya responden hanya tinggal memberi tanda (√) pada alternatif jawaban yang tersedia. Skor pengisian angket disesuaikan dengan aturan skala likert yaitu sebagai berikut:

Tabel 3. 2 Skor Untuk Alternatif Jawaban

| Alternarif Jawaban | Skor Jawaban |
|---------------------------|--------------|
| Sangat Setuju (SS) | 5 |
| Setuju (S) | 4 |
| Kadang-kadang (K) | 3 |
| Tidak Setuju (TS) | 2 |
| Sangat Tidak Setuju (STS) | 1 |

(Sumber: Sugiyono, 2018)

3.6 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Uji Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan/keshahihan suatu instrumen. Suatu instrumen dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang seharusnya diukur (Sugiyono, 2018, hlm. 173).

Dalam uji validitas angket, peneliti menggunakan rumus korelasi *product moment* yang dikemukakan oleh Pearson, yaitu:

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

Keterangan:

r_{xy} = koefisien korelasi

N = jumlah responden

$\sum X$ = jumlah skor X

$\sum Y$ = jumlah skor Y

Dalam uji validitas, valid atau tidaknya sebuah instrumen dapat diketahui melalui nilai r_{XY} yang diperoleh kemudian dikonsultasikan dengan rtabel dengan taraf signifikansi 1% atau 5%. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan taraf signifikansi 5%, dengan jumlah responden $N=30$ dan degree of freedom (df) = $N-2$, maka diuntuk rtabel penelitian ini terletak pada yaitu (df)= $30-2=28$, maka besar rtabel yang digunakan adalah 0,361. Pengambilan kesimpulan uji validitas yakni apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka item pernyataan instrumen dikatakan valid, sebaliknya apabila $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka item pernyataan dikatakan tidak valid. Berdasarkan uji validitas yang dilakukan dengan bantuan *SPSS 25 for windows*, diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 3. 3 Tabel Perbandingan R hitung dan R tabel Pada Uji Validitas

| No. Item Pernyataan | Rhitung | Rtabel | Kesimpulan |
|---------------------|---------|--------|-------------|
| 1 | 0,525 | 0,361 | Valid |
| 2 | 0,032 | 0,361 | Tidak Valid |
| 3 | 0,022 | 0,361 | Tidak Valid |
| 4 | 0,720 | 0,361 | Valid |

| No. Item Pernyataan | Rhitung | Rtabel | Kesimpulan |
|---------------------|---------|--------|-------------|
| 5 | 0,307 | 0,361 | Tidak Valid |
| 6 | 0,615 | 0,361 | Valid |
| 7 | 0,209 | 0,361 | Tidak Valid |
| 8 | 0,497 | 0,361 | Valid |
| 9 | 0,373 | 0,361 | Valid |
| 10 | 0,619 | 0,361 | Valid |
| 11 | 0,548 | 0,361 | Valid |
| 12 | 0,620 | 0,361 | Valid |
| 13 | 0,684 | 0,361 | Valid |
| 14 | 0,669 | 0,361 | Valid |
| 15 | 0,648 | 0,361 | Valid |
| 16 | 0,560 | 0,361 | Valid |
| 17 | 0,417 | 0,361 | Valid |
| 18 | 0,688 | 0,361 | Valid |
| 19 | 0,618 | 0,361 | Valid |
| 20 | 0,807 | 0,361 | Valid |
| 21 | 0,738 | 0,361 | Valid |
| 22 | 0,771 | 0,361 | Valid |
| 23 | 0,700 | 0,361 | Valid |
| 24 | 0,744 | 0,361 | Valid |
| 25 | 0,828 | 0,361 | Valid |
| 26 | 0,768 | 0,361 | Valid |
| 27 | 0,684 | 0,361 | Valid |
| 28 | 0,519 | 0,361 | Valid |
| 29 | 0,784 | 0,361 | Valid |
| 30 | 0,801 | 0,361 | Valid |
| 31 | 0,768 | 0,361 | Valid |
| 32 | 0,423 | 0,361 | Valid |
| 33 | 0,639 | 0,361 | Valid |
| 34 | 0,698 | 0,361 | Valid |
| 35 | 0,852 | 0,361 | Valid |
| 36 | 0,820 | 0,361 | Valid |
| 37 | 0,735 | 0,361 | Valid |
| 38 | 0,514 | 0,361 | Valid |

(Sumber: Peneliti, 2024)

Berdasarkan tabel diatas, hasil uji validitas dari 38 item pernyataan instrumen diketahui bahwa 34 item dikatakan valid dan 4 item dikatakan tidak

valid. Selanjutnya, peneliti mengeliminasi item-item pernyataan yang tidak valid dan tidak menggunakannya pada penelitian yang sebenarnya. Berikut adalah rincian item-item pernyataan yang dinyatakan valid maupun tidak valid:

Tabel 3. 4 Hasil Uji Validitas

| Indikator | Sub Indikator | No | Pernyataan | Ket |
|--------------------------------------|--|---|---|---|
| Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>) | Sarana dan prasana penunjang pelatihan | 1 | Ruangan kelas dan kantor bersih dan nyaman. | Valid |
| | | 2 | Ruangan kelas berada di lokasi yang strategis sehingga mudah di akses. | Tidak |
| | | 3 | Ruangan kelas dilengkapi media pembelajaran (seperti <i>Screenview, In Focus, Komputer/Laptop, WiFi</i>) | Tidak |
| | | 4 | Ruangan kelas memiliki ventilasi udara yang baik. | Valid |
| | | 5 | Kursi dan meja yang digunakan dalam kondisi baik | Tidak |
| | | 6 | Pencahayaan di ruangan pembelajaran bagus. | Valid |
| | | 7 | Ruangan kelas luas dan tidak sempit | Tidak |
| | | 9 | Layanan informasi (Papan informasi/ <i>banner</i>) tertata rapih dan rapi | Valid |
| | | 10 | Terdapat area parkir kendaraan yang nyaman | Valid |
| | | Penampilan instruktur dan tenaga kependidikan | 8 | Instruktur & tenaga kependidikan berpakaian bersih, rapih dan sopan |
| Kehandalan (<i>Reliability</i>) | Kemudahan akses pelatihan (registrasi pendaftaran, administrasi, dan jadwal kelas) | 11 | Registrasi pendaftaran pelatihan mudah | Valid |
| | | 12 | Jadwal kelas diatur dengan baik dan diberitahukan diawal sebelum pelatihan di mulai | Valid |
| | Kemampuan instruktur dalam | 13 | Instruktur memulai dan mengakhiri pembelajaran dengan tepat waktu | Valid |

| Indikator | Sub Indikator | No | Pernyataan | Ket |
|--|---|----|---|-------|
| | mengelola pembelajaran. | 14 | Instruktur yang berhalangan hadir digantikan oleh instruktur lain | Valid |
| | | 15 | Instruktur memberikan pembelajaran sesuai dengan tema yang dibahas | Valid |
| | | 16 | Instruktur memberikan kesempatan bertanya ke peserta | Valid |
| | | 17 | Instruktur memberikan ujian/ulangan diakhir pembelajaran | Valid |
| | | 18 | Instruktur ramah, dan tidak diskriminatif | Valid |
| | | 19 | Instruktur membimbing/membantu saat ada peserta yang kesulitan | Valid |
| | | 20 | Instruktur dan tenaga kependidikan lainnya memberikan layanan kepada peserta dengan tepat waktu | Valid |
| | | 21 | Pihak lembaga dapat diandalkan dalam menangani masalah peserta | Valid |
| Daya tanggap (<i>Responsiveness</i>) | Respon lembaga terhadap permintaan dan keluhan yang dirasakan peserta | 22 | Lembaga memberikan respon yang cepat terhadap permintaan atau keluhan yang dirasakan peserta | Valid |
| | | 23 | Lembaga selalu menunjukkan kesabaran dalam menghadapi permintaan dan keluhan dari peserta | Valid |
| | | 24 | Lembaga memberikan perhatian khusus terhadap keluhan dan permintaan dari peserta | Valid |
| | | 25 | Lembaga memberikan segala informasi yang dibutuhkan atau diminta peserta | Valid |
| | Kejelasan lembaga dalam menyampaikan informasi | 28 | Lembaga memberikan informasi sejelas-jelasnya tanpa membuat kebingungan | Valid |

| Indikator | Sub Indikator | No | Pernyataan | Ket |
|------------------------------|---|--|---|-------|
| | Kesediaan untuk membantu peserta | 26 | Lembaga siap membantu peserta yang mengalami kendala/kesulitan | Valid |
| | | 27 | Lembaga selalu dapat menjawab dan menyelesaikan keluhan/masalah peserta | Valid |
| Jaminan (<i>Assurance</i>) | Membuat peserta pelatihan merasa aman saat melakukan transaksi dengan lembaga | 29 | Kemampuan instruktur, tenaga kependidikan dan Lembaga dapat dipercaya | Valid |
| | | 30 | Peserta merasa aman saat bertransaksi dengan lembaga | Valid |
| | | 31 | Lembaga terampil melayani peserta | Valid |
| | | 33 | Lembaga mudah dihubungi oleh peserta | Valid |
| | 32 | Lembaga menjamin setiap peserta yang lulus akan disalurkan ke industri | Valid | |
| Empati (<i>Empathy</i>) | Instruktur dan pegawai senantiasa bersikap ramah dan sopan secara konsisten | 34 | Instruktur dan tenaga kependidikan selalu bersikap ramah | Valid |
| | Kemampuan lembaga melakukan pendekatan personal kepada peserta | 35 | Instruktur, tenaga kependidikan, dan lembaga segera meminta maaf saat terjadi kesalahan | Valid |
| | | 36 | Instruktur dan tenaga kependidikan memberikan perhatian kepada masing-masing peserta | Valid |
| | | 37 | Lembaga mementingkan kepentingan peserta | Valid |
| | | 38 | Lembaga tidak membedakan status sosial peserta | Valid |

Sumber: (Peneliti, 2024)

b. Uji Reliabilitas

Menurut Sugiyono (2018, hlm. 173) hasil penelitian reliabel bila terdapat kesamaan data pada waktu yang berbeda. Instrumen yang reliabel adalah instrumen yang reliabel adalah instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama, maka akan tetap menghasilkan data yang sama.

Adapun pengujian melalui bantuan aplikasi SPSS versi 25 *for Windows* menggunakan rumus *Alpha Cronbach's* untuk menguji reliabilitas instrumen sebagai berikut:

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

Keterangan:

- r₁₁ = Reliabilitas Instrumen
 k = banyaknya butir pertanyaan
 $\sum \sigma b^2$ = jumlah varian butir
 $\sum \sigma^2 t$ = varian total

Untuk mengetahui tingkat reliabilitas angket yang digunakan, menurut Riduwan (2015, hlm. 98) kriteria derajat angketnya sebagai berikut:

Tabel 3. 5 Kriteria Derajat Reliabilitas Angket

| Kriteria | Kategori Derajat Reliabilitas |
|-------------|-------------------------------|
| 0,80 – 1,00 | Sangat Tinggi |
| 0,60 – 0,79 | Tinggi |
| 0,40 – 0,59 | Cukup |
| 0,20 – 0,39 | Rendah |
| 0,10 – 0,19 | Sangat Rendah |

(Sumber: Riduwan, 2015)

Berdasarkan uji coba instrumen yang dilakukan di LPK SO-Embun, diperoleh hasil reliabilitas sebagai berikut:

Tabel 3. 6 Hasil Uji Reliabilitas

| Variabel | Cronbach's Alpha | Keterangan | Kategori |
|---------------------------------------|------------------|------------|---------------|
| Tingkat Kualitas Pelayanan Pendidikan | 0,948 | Realiablel | Sangat Tinggi |

(Sumber: Peneliti, 2024)

Dari hasil uji reliabilitas diatas, diperoleh nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,948 yang mana jika dikonsultasikan dengan kriteria derajat reliabilitas angket berada pada kategori reliabilitas sangat tinggi yaitu berada pada diantara (0,80-1,00), yang artinya bahwa pengukuran instrumen penelitian ini adalah reliabel.

c. Analisis Deskriptif

Sugiyono (2018, hlm. 207) mengatakan bahwa analisis data statistik deskriptif merupakan statistik dalam menganalisis data menggunakan deskripsi maupun penggambaran data sesuai dengan kenyataan tanpa adanya intensi membuat kesimpulan umum. Analisis secara deskriptif dapat dilakukan dengan menggunakan perangkat lunak SPSS versi 25 *for windows* dan Microsoft Excel 2019 untuk mengolah data yang diinginkan kemudian dibuatkan interpretasinya secara deskriptif, berupa diagram, tabel, maupun penjelasan kelompok melalui median, modus, dan mean.

1) Median

Median merupakan teknik penjelasan data yang didasarkan pada nilai tengah yang muncul dari kelompok data yang telah tersusun, baik itu dari data yang terbesar ke data terkecil, maupun sebaliknya. Untuk menyusun median, perlu terlebih dahulu urutan data dari yang terkecil sampai terbesar. Apabila data ganjil maka akan langsung terlihat nilai paling tengahnya. Sedangkan jika data tunggal maka perlu menghitung dengan rumus:

$$Md = \frac{n1 + n2}{2}$$

Keterangan:

n1 = data paling tengah pertama

n_2 = data paling tengah kedua

2) Modus

Modus merupakan suatu teknik penjelasan data yang didasarkan pada nilai yang paling sering muncul dari keseluruhan data nilai yang ada.

3) Mean

Mean merupakan suatu teknik penjelasan data yang didasarkan pada nilai rata-rata dari kelompok tersebut. Mean diperoleh melalui menjumlahkan seluruh nilai dari seluruh individu kemudian dibagi dengan jumlah individu yang ada pada kelompok tersebut (Sugiyono, 2007, hlm. 47-49).

Rumus:

$$\bar{x} = \frac{\sum X}{n}$$

Keterangan:

\bar{x} = Rata-rata atau mean

$\sum X$ = Jumlah data

n = banyak data

Selain itu, analisis deskriptif pada penelitian ini juga menyajikan data nilai terbesar dan nilai terkecil dari kelompok nilai tersebut. Yang mana hal ini untuk melihat dimensi mana yang memiliki tingkat kepuasan tertinggi dan tingkat kepuasan terendah sehingga lembaga bisa memberikan perhatian khusus pada dimensi tersebut.

Lalu pada analisis deskriptif ini juga menyajikan data dalam bentuk persentase untuk mengetahui tingkat kepuasan pada kualitas pelayanan di LPK Seiko Sukapura Indonesia. Rumus perhitungan persentase yang digunakan yakni rumus persentase menurut (Riduwan, 2015 hlm.15):

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

Keterangan:

P = Angka persentase

f = skor yang diperoleh

N = skor maksimum

Kemudian untuk menentukan tingkatan persentase dihitung dengan langkah sebagai berikut:

- d. Menentukan angka persentase tertinggi

$$\frac{\text{Nilai maksimum}}{\text{Nilai maksimum}} \times 100\%$$

- e. Menentukan angka persentase terendah

$$\frac{\text{Nilai minimum}}{\text{Nilai maksimum}} \times 100\%$$

- f. Menentukan rentang atau jarak kelas

$$\text{Rentang} = \text{nilai maksimum} - \text{nilai minimum}$$

Hasil kategori persentase yang diperoleh adalah sebagai berikut:

Tabel 3. 7 Tabel Persentase Rata-rata Kepuasan

| Range nilai | Keterangan |
|--------------------|-------------------|
| 84% – 100% | Sangat Puas |
| 68% – 84% | Puas |
| 52% – 68% | Cukup Puas |
| 36% – 52% | Tidak Puas |
| 20% – 36% | Sangat Tidak Puas |

(Sumber: Peneliti, 2024)

3.7 Langkah-langkah Penelitian

Adapun langkah-langkah penelitian yang ditempuh untuk menyelesaikan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Tahapan Awal

Di tahapan awal, penulis melakukan studi literatur pada penelitian-penelitian terdahulu dan berbagai literatur untuk topik yang ingin diteliti. Selanjutnya penulis melakukan observasi awal ke tempat penelitian untuk menemukan fenomena yang akan diteliti. Penulis melakukan observasi dengan wawancara tidak terstruktur untuk mengidentifikasi masalah. Setelah ditemukannya permasalahan melalui identifikasi masalah, peneliti membatasi masalah kemudian diperoleh judul. Setelah memperoleh judul, penulis melakukan mengajukan judul tersebut kepada kedua dosen pembimbing. Setelah judul di setujui, penulis membuat proposal penelitian untuk diujikan di Seminar Proposal dan bimbingan. Pada bimbingan, penulis tentunya melalui berbagai

revisi. Setelah proposal selesai dan disetujui, selanjutnya akan diuji di Seminar Proposal penelitian.

2. Tahap pelaksanaan

Ditahap pelaksanaan, penulis melakukan penelitian dengan menyebar kuesioner kepada peserta pelatihan bahasa Jepang di LPK Seiko Sukapura Indonesia. Kuesioner yang disebar tentunya sudah melalui uji validitas dan reliabilitas terlebih dahulu. Setelah data terkumpul, selanjutnya dilakukan analisis data untuk mencari hasil. Pada analisis data ini, penulis mendapatkan arahan dan bimbingan dari dosen pembimbing agar tidak terjadi kesalahan dalam analisis data. Selanjutnya setelah diperoleh hasil, hasil akan diperlihatkan dan dipaparkan di Sidang Seminar Hasil.

3. Tahap akhir

Setelah melalui seminar proposal dan sidang seminar hasil, selanjutnya penulis akan diuji untuk yang terakhir kalinya di Sidang Skripsi yang akan diuji oleh ahli di bidang penelitian.

3.8 Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di LPK Seiko Sukapura Indonesia yang beralamat di Jl. HZ Mustofa No. 298, Tuguraja, Kec. Cihideung, Kota Tasikmalaya. Adapun waktu penelitian berlangsung pada waktu berikut:

Tabel 3. 8 Waktu dan Tempat Penelitian

| No. | Kegiatan | 2023-2024 | | | | | | |
|-----|-----------------------------|-----------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| | | Nov | Des | Jan | Feb | Mar | Apr | Mei |
| 1 | Observasi Tempat Penelitian | | | | | | | |
| 2 | Pengajuan Judul | | | | | | | |
| 3 | Penyusunan Proposal | | | | | | | |
| 4 | Sidang Proposal | | | | | | | |
| 5 | Revisi Proposal | | | | | | | |

| No. | Kegiatan | 2023-2024 | | | | | | |
|-----|---------------------------------|-----------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| | | Nov | Des | Jan | Feb | Mar | Apr | Mei |
| 6 | Penyusunan Instrumen Penelitian | | ■ | | | | | |
| 7 | Uji validitas dan reliabilitas | | ■ | | | | | |
| 8 | Penyebaran Instrumen | | ■ | | | | | |
| 9 | Penyusunan Laporan Penelitian | | ■ | ■ | ■ | | | |
| 10 | Sidang Komprehensif | | | | | ■ | | |
| 11 | Sidang Skripsi | | | | | | | ■ |

(Sumber: Peneliti, 2024)