

BAB 3

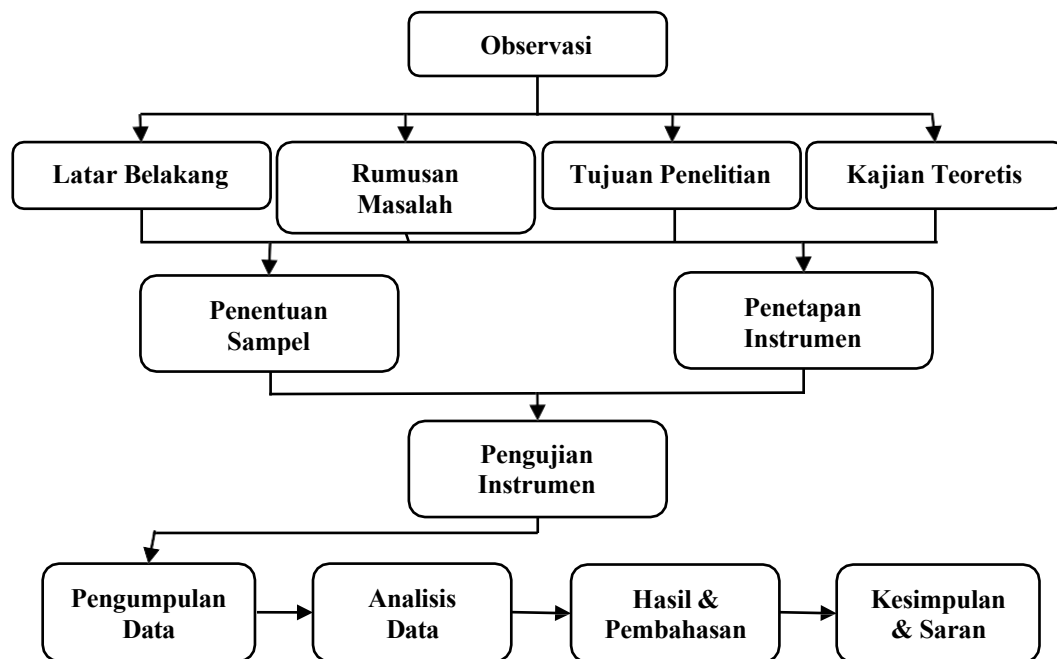
METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti menerapkan pendekatan kuantitatif dengan metode penelitian lapangan (*field research*). Sugiyono (2019:7) menyatakan bahwa pendekatan kuantitatif digunakan untuk meneliti suatu populasi atau sampel tertentu melalui pengumpulan data dengan instrumen yang terstandar, kemudian dianalisis secara statistik untuk menguji hipotesis. Sejalan dengan itu, Creswell (2018:41) mengemukakan bahwa penelitian kuantitatif bertujuan menguji teori dengan melihat hubungan antarvariabel yang dinyatakan dalam bentuk angka dan dianalisis menggunakan teknik statistik. Pendekatan ini dipilih karena penelitian yang dilakukan berfokus pada pengukuran hubungan antarvariabel melalui prosedur analisis statistik.

Selanjutnya, penelitian ini menggunakan jenis metode kuantitatif asosiatif untuk menemukan hubungan yang bersifat sebab-akibat. Menurut Sugiyono (2013:36), penelitian kuantitatif asosiatif ditujukan untuk mengevaluasi interaksi antarvariabel guna menentukan besaran pengaruh, sehingga peneliti dapat menarik kesimpulan mengenai sejauh mana fluktuasi pada satu variabel berkaitan dengan perubahan pada variabel lainnya secara statistik. Metode ini dipilih karena peneliti ingin mengetahui pengaruh kualitas pelayanan (variabel bebas) terhadap kepuasan peserta (variabel terikat).

3.2 Desain Penelitian



Gambar 3. 1 Desain Penelitian

3.3 Variabel Penelitian

Variabel penelitian merupakan unsur penting yang digunakan untuk menggambarkan objek kajian dan menjadi fokus dalam proses penelitian. Menurut Sugiyono (2013:38), variabel adalah segala sesuatu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari guna memperoleh informasi yang diperlukan dalam penyusunan kesimpulan penelitian. Sementara itu, Waruwu dkk. (2025:926) mendefinisikan variabel sebagai atribut atau gejala yang memiliki variasi nilai dan dapat diukur. Keberadaan variabel sangat penting karena menjadi dasar dalam menganalisis hubungan maupun pengaruh antar fenomena yang diteliti. Oleh karena itu, penelitian ini melibatkan dua kelompok variabel, yaitu variabel independen sebagai faktor yang memberikan pengaruh dan variabel dependen sebagai variabel yang dipengaruhi.

3.3.1 Variabel Independen atau Variabel Bebas

Dalam kajian kuantitatif, variabel bebas atau independen biasanya direpresentasikan melalui simbol huruf X (Sugiyono, 2013:39). Secara konseptual, variabel ini diidentifikasi sebagai bentuk stimulus atau prediktor utama yang mengondisikan dan memicu terjadinya pergeseran nilai pada objek yang sedang diamati. Selaras dengan hal tersebut, Pridana dan Sunarsi dalam Waruwu dkk. (2025:926) menegaskan bahwa variabel independen bertindak sebagai elemen penyebab yang secara teoritis diprediksi memberikan dampak langsung terhadap variabel lainnya. Merujuk pada premis teoritis ini, peneliti menetapkan dimensi kualitas pelayanan sebagai variabel independen dalam penelitian.

3.3.2 Variabel Dependen dan Terikat

Dalam sebuah penelitian, komponen yang karakteristiknya bersifat pasif karena ditentukan atau dipengaruhi oleh faktor lain diistilahkan sebagai variabel dependen (Sugiyono, 2013: 39). Aspek ini dianalisis secara mendalam oleh peneliti untuk mendeteksi seberapa besar perubahan yang timbul sebagai akibat dari adanya manipulasi variabel bebas. Secara konseptual, fenomena atau output akhir yang terjadi pada variabel terikat ini dipandang sebagai bentuk konsekuensi dari hadirnya variabel independen. Atas dasar pemikiran tersebut, tingkat kepuasan peserta ditetapkan sebagai variabel dependen dalam kajian ini.

3.4 Populasi dan Sampel

3.4.1 Populasi Penelitian

Populasi dipahami sebagai keseluruhan subjek yang memiliki karakteristik tertentu dan menjadi sumber data penelitian. Menurut Sugiyono (2013: 80), populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Dalam penelitian ini, seluruh warga belajar yang aktif mengikuti pelatihan di LPK SO

Embun yang berjumlah 32 orang menjadi populasi dalam penelitian ini karena mereka memiliki kesamaan karakteristik, yaitu lulusan pendidikan SLTA dengan rata-rata umur yang sama dan sedang mengikuti pelatihan LPK Jepang

3.4.2 Sampel Penelitian

Sampel penelitian adalah sebagian dari populasi yang dianggap dapat mewakili keseluruhan populasi untuk dijadikan sumber data penelitian. Menurut Sugiyono (2019:128), sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut, dan apabila populasi besar serta peneliti tidak mungkin mempelajari seluruh elemen, maka digunakan sampel yang diambil dengan teknik tertentu.

Dalam menentukan subjek yang akan diteliti, studi ini menggunakan pendekatan nonprobability sampling. Sugiyono (2013:84) menjelaskan bahwa karakteristik utama dari metode ini adalah hilangnya probabilitas atau kesempatan yang sama bagi tiap anggota populasi untuk diambil sebagai sampel. Akibatnya, mekanisme penarikan sampel tidak dijalankan secara acak, melainkan dikondisikan oleh peneliti melalui penerapan kriteria spesifik dan pertimbangan tertentu yang bersifat subjektif.

Pendekatan sampling jenuh atau yang dikenal juga dengan istilah total sampling dipilih sebagai metode penentuan sampel dalam studi ini. Berdasarkan pandangan Sugiyono (2013: 85), teknik ini diimplementasikan dengan cara menjadikan seluruh elemen populasi sebagai sampel, sebuah langkah yang lazim diambil ketika ukuran populasi tergolong kecil demi mencapai generalisasi dengan deviasi kesalahan yang serendah mungkin. Mengingat cakupan populasi dalam penelitian ini tidak begitu besar, pengumpulan data dilakukan tanpa proses reduksi sehingga seluruh anggota bertindak sebagai sampel. Berpijak pada konsep tersebut, riset ini melibatkan secara menyeluruh ke-32 peserta pelatihan di LPK SO Embun sebagai unit sampel penelitian

3.5 Teknik Pengumpulan Data

3.5.1 Wawancara Tidak Terstruktur

Dalam melakukan pengumpulan data yang sifatnya informal, studi ini mengadopsi teknik wawancara tidak terstruktur. Merujuk pada pandangan Daruhadi dan Sopiati (2024:5426), metode ini dijalankan tanpa keterikatan pada rangkaian pertanyaan yang kaku, melainkan hanya berpatokan pada pokok-pokok variabel yang diteliti. Peneliti sengaja memanfaatkan pendekatan ini dalam studi pendahuluan sebagai langkah awal untuk menggali data mendasar serta memahami kondisi umum operasional yang berlangsung di LPK SO Embun.

3.5.2 Kuensioner/Angket

Sumber data dalam penelitian ini mengandalkan jenis data primer yang dihimpun secara mandiri oleh peneliti melalui pemanfaatan instrumen angket. Penggunaan alat ukur tersebut diarahkan untuk menggali informasi empiris mengenai dampak kualitas pelayanan terhadap kepuasan para peserta pelatihan di LPK SO Embun. Merujuk pada teori Sugiyono (2013:142), mekanisme kuesioner diterapkan sebagai teknik penjangkauan data utama melalui penyusunan butir pernyataan tertulis kepada subjek penelitian. Pemilihan strategi ini didasarkan pada keunggulannya yang mampu menjangkau kelompok responden dalam waktu cepat guna mengonversi variabel kualitas pelayanan dan kepuasan ke dalam bentuk angka. Untuk teknis distribusinya, peneliti memanfaatkan fasilitas *Google Form* dengan karakteristik kuesioner tertutup, sehingga responden cukup menandai opsi jawaban yang telah disiapkan sebelumnya.

Instrumen skala likert dipilih sebagai metode untuk mengukur data pada dimensi kualitas pelayanan (X) dan kepuasan peserta (Y) dalam riset ini. Sugiyono (2013:93) menerangkan bahwa kegunaan utama dari skala Likert adalah untuk mengevaluasi aspek psikologis berupa sikap, pendapat, serta cara pandang subjek penelitian terhadap suatu fenomena sosial yang diangkat. Mekanisme pengisian kuesioner ini mengandalkan ketersediaan

opsi jawaban bergradasi pada tiap butir pernyataan, yang bergerak dari kutub sangat positif menuju sangat negatif. Mengenai spesifikasi pilihan jawaban beserta distribusi bobot skornya dijabarkan sebagai berikut.

Tabel 3. 1 Skor Skala Likert

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

3.5.3 Dokumentasi

Peneliti menyadari bahwa data penelitian yang kredibel tidak hanya bertumpu pada informasi yang diperoleh secara lisan melalui wawancara maupun hasil pengamatan langsung di lapangan, tetapi juga perlu didukung oleh bukti fisik yang bersifat objektif dan dapat dipertanggungjawabkan. Oleh karena itu, penelitian ini memanfaatkan berbagai dokumen resmi milik lembaga yang relevan dengan fokus penelitian, seperti profil lembaga, arsip administrasi, data peserta pelatihan, jadwal kegiatan, dokumentasi pelaksanaan pelatihan, serta dokumen pendukung lainnya. Dalam penelitian ini, metode dokumentasi berfungsi sebagai instrumen triangulasi data yang dilakukan dengan membandingkan hasil wawancara, hasil observasi lapangan, dan bukti dokumenter yang autentik guna menguji konsistensi serta kesesuaian informasi yang diperoleh dari berbagai sumber. Penerapan triangulasi tersebut diharapkan mampu memperkuat validitas dan kredibilitas data penelitian, mengurangi potensi subjektivitas dalam proses interpretasi, serta menghasilkan temuan penelitian yang lebih akurat, komprehensif, dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

3.6 Instrumen Penelitian

3.6.1 Kisi-Kisi Instrumen

Tabel 3. 2 Kisi-kisi Instrumen Variabel Kualitas Pelayanan

Variabel Kualitas Pelayanan (X)			
No.	Indikator	Sub Indikator	Jumlah Butir Pernyataan
1.	<i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)	Fasilitas dan sarana pelatihan	2
		Kenyamanan dan media pembelajaran	2
2.	<i>Reliability</i> (Keandalan)	Ketepatan pelayanan	2
		Kejelasan materi dan administrasi	2
3.	<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	Ketanggapan terhadap peserta	2
		Kecepatan informasi dan solusi	2
4.	<i>Assurance</i> (Jaminan)	Kompetensi dan profesionalisme instruktur	2
		Rasa aman dan kenyamanan pelayanan	2
5.	<i>Empathy</i> (Empati)	Perhatian terhadap peserta	2
		Pemahaman kebutuhan peserta	2

Sumber: (Data Peneliti, 2026)

Tabel 3. 3 Kisi-kisi Instrumen Variabel Kepuasan Peserta

Variabel Kepuasan Peserta (Y)			
No.	Indikator	Sub Indikator	Jumlah Butir Pernyataan
1.	Kesesuaian Harapan	Kesesuaian pelaksanaan pelatihan	2
		Kesesuaian materi pelatihan	2
2.	Manfaat yang Dirasakan	Manfaat terhadap pengetahuan	2
		Manfaat terhadap keterampilan	2
3.	Kepuasan Secara Keseluruhan	Tingkat kepuasan peserta	2
		Loyalitas peserta	2

Sumber: (Data Peneliti, 2026)

3.6.2 Pengujian Instrumen

Kepastian mengenai validitas dan reliabilitas instrumen penelitian harus diperoleh terlebih dahulu sebelum data diproses ke dalam tahapan uji asumsi klasik maupun uji hipotesis. Merujuk pada pemikiran Yusuf (2017:58), keabsahan dan keandalan alat ukur dalam riset kuantitatif menjadi jaminan agar kesimpulan yang dihasilkan tidak menyimpang dari fakta empiris yang ada. Guna memenuhi syarat tersebut, peneliti menyelenggarakan uji coba instrumen pada sekelompok peserta pelatihan yang memiliki kesamaan klaster dengan lokasi penelitian utama. Agenda pengujian instrumen ini ditempatkan di LPK SO Mitra Muda Abadi Tasikmalaya dengan melibatkan sebanyak 30 peserta pelatihan sebagai subjek responden uji.

3.6.2.1 Uji Validitas

Uji validitas diterapkan guna menjamin bahwa alat pengumpul data benar-benar representatif dalam mengukur variabel penelitian secara presisi, maka perlu dilakukan uji validitas untuk melihat ketepatan instrumen tersebut. Menurut Sugiyono (2013: 121), instrumen yang memiliki validitas tinggi dicirikan oleh kapabilitasnya dalam merekam data secara akurat dan mengukur aspek-aspek yang diteliti secara tepat sasaran. Terkait teknis analisisnya, penelitian ini mengaplikasikan teknik korelasi *Pearson Product-Moment* untuk menguji kesahihan alat ukur. Tolok ukur kevalidan sebuah butir kuesioner ditentukan berdasarkan adanya hubungan atau korelasi yang signifikan antara skor item tersebut dengan skor akumulatif dari variabel yang diuji.

Rumus Korelasi *Pearson Product-Moment*:

$$r_{xy} = \frac{n(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[n \sum X^2 - (\sum X)^2][n \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Keterangan:

r_{xy} = Koefisien korelasi antara variabel X dan variabel Y

$\sum X$ = Jumlah variabel X

$\sum Y$ = Jumlah variabel Y

$\sum XY$ = Jumlah dari perkalian variabel X dan variabel Y

n = Jumlah responden uji coba

Kriteria Pengujian: Item dinyatakan valid jika nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ pada tingkat signifikansi 5%.

Setelah melakukan uji validitas instrumen dengan bantuan aplikasi IBM SPSS 23, peneliti mendapatkan hasil sebagai berikut:

1) Hasil uji validitas variabel kualitas pelayanan (X)

Tabel 3. 4 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X)

Nomor item	r_{hitung}	r_{tabel}	keterangan
1.	0,675	0,361	Valid
2.	0,663	0,361	Valid
3.	0,664	0,361	Valid
4.	0,639	0,361	Valid
5.	0,551	0,361	Valid
6.	0,480	0,361	Valid
7.	0,631	0,361	Valid
8.	0,633	0,361	Valid
9.	0,408	0,361	Valid
10.	0,598	0,361	Valid
11.	0,428	0,361	Valid
12.	0,548	0,361	Valid
13.	0,692	0,361	Valid
14.	0,745	0,361	Valid
15.	0,759	0,361	Valid
16.	0,467	0,361	Valid
17.	0,752	0,361	Valid
18.	0,512	0,361	Valid
19.	0,562	0,361	Valid
20.	0,692	0,361	Valid

Sumber: (Data Peneliti, 2026)

Pada tabel 3.4 seluruh item angket variabel kualitas pelayanan (X) yang berjumlah 20 item terbukti memenuhi kriteria validitas pada tingkat signifikansi 5% dengan nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$. Hasil tersebut menunjukkan bahwa seluruh instrumen tersebut memiliki kelayakan untuk digunakan sebagai alat ukur dalam menghimpun data dari sampel penelitian.

2) Hasil uji validitas variabel kepuasan peserta (Y)

Tabel 3. 5 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Peserta (Y)

Nomor item	r_{hitung}	r_{tabel}	keterangan
1.	0,657	0,361	Valid
2.	0,686	0,361	Valid
3.	0,753	0,361	Valid
4.	0,652	0,361	Valid
5.	0,749	0,361	Valid
6.	0,747	0,361	Valid
7.	0,602	0,361	Valid
8.	0,862	0,361	Valid
9.	0,464	0,361	Valid
10.	0,449	0,361	Valid
11.	0,419	0,361	Valid
12.	0,445	0,361	Valid

Sumber: (Data Peneliti, 2026)

Pada tabel 3.5 seluruh item angket variabel kepuasan peserta (Y) yang berjumlah 12 item terbukti memenuhi kriteria validitas pada tingkat signifikansi 5% dengan nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$. Hasil tersebut menunjukkan bahwa seluruh instrumen tersebut memiliki kelayakan untuk digunakan sebagai alat ukur dalam menghimpun data dari sampel penelitian.

3.6.2.2 Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas diterapkan guna menilai konsistensi dan stabilitas instrumen saat digunakan kembali pada objek yang sama. Dalam penelitian ini, koefisien Cronbach's Alpha dipilih sebagai metode untuk menguji validitas keandalan perangkat ukur tersebut.

Rumus Cronbach's Alpha:

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum \sigma_i^2}{\sigma_t^2} \right)$$

Keterangan:

α = Koefisien reliabilitas Cronbach's Alpha

k = Jumlah item pertanyaan

$\sum \sigma_i^2$ = Jumlah varians skor tiap item

σ_t^2 = Varians skor total

Acuan dalam pengujian reliabilitas ini merujuk pada ketentuan bahwa instrumen dikatakan konsisten atau reliabel jika koefisien Cronbach's Alpha berada di atas angka 0,60.

Tabel 3. 6 Kriteria Kredibilitas

Koefisien Reliabilitas	Kriteria
0,80 – 1,00	Sangat Tinggi
0,60 – 0,79	Tinggi
0,40 – 0,59	Cukup
0,20 – 0,39	Rendah
0,00 – 0,19	Cukup Rendah

(Sumber, Data Peneliti 2026)

Setelah melakukan uji validitas instrumen dengan bantuan aplikasi IBM SPSS 23, peneliti mendapatkan hasil sebagai berikut:

Tabel 3. 7 Hasil Uji Reliabilitas

KRITERIA PENGUJIAN		
Nilai Acuan	Nilai Cronbach's Alpha	Kesimpulan
0,6	0,896	Reliabel

3.7 Teknik Analisis Data

Guna menarik kesimpulan yang berlaku bagi seluruh populasi berdasarkan data sampel, penelitian ini mengadopsi analisis statistik inferensial parametrik. Merujuk pada teori Sugiyono (2013: 148), metode inferensial menitikberatkan pada generalisasi temuan sampel ke cakupan yang lebih luas melalui uji signifikansi. Sementara itu, prosedur parametrik digunakan untuk menguji parameter populasi dengan syarat data yang diperoleh terdistribusi secara normal

(Sugiyono, 2013: 149). Seluruh tahapan analisis data statistik dalam penelitian ini dihitung menggunakan bantuan software IBM SPSS 23. Tahapan Persiapan

3.7.1 Uji Asumsi Klasik

3.7.1.1 Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan sebagai instrumen dasar untuk mengevaluasi sifat distribusi residual pada model penelitian. Model regresi ditentukan oleh kemampuan residualnya untuk menyebar secara normal atau mendekati normal, di mana nilai-nilai tersebut diharapkan berkumpul secara simetris di sekitar titik rata-rata nol.. Menurut Sugiyono (2013), uji normalitas dilaksanakan untuk mengevaluasi apakah nilai residual dalam model regresi terdistribusi secara normal. Sebuah model regresi dianggap memenuhi kriteria ideal apabila komponen residualnya memiliki sebaran data yang mengikuti atau setidaknya mendekati pola distribusi normal.

Guna memastikan distribusi data, peneliti menggunakan pendekatan shapiro-wilk yang relevan dengan karakteristik sampel penelitian yang berjumlah 32 orang. Dasar evaluasi hasil uji ini merujuk pada prinsip:

- Distribusi Normal: Tercapai jika nilai signifikansi berada di atas 0,05.
- Distribusi Tidak Normal: Terjadi apabila nilai signifikansi berada di bawah 0,05.

Rumus untuk statistik uji saphiro wilk adalah sebagai berikut:

$$D = \max|F_0(x) - S_N(x)|$$

Keterangan:

D = deviasi absolut maksimum.

$F_0(x)$ = fungsi distribusi kumulatif normal teoritis.

$S_N(x)$ = fungsi distribusi kumulatif dari data sampel

3.7.1.2 Uji Linearitas

Hubungan antara variabel independen (kualitas pelayanan) dengan variabel dependen (kepuasan peserta) diasumsikan bergerak secara konstan dan membentuk pola garis lurus secara grafis. Guna membuktikan asumsi tersebut, dilakukan uji linearitas yang menjadi prasyarat penting dalam analisis statistik parametrik. Sejalan dengan teori Sugiyono (2013: 265), prosedur ini dimaksudkan untuk mengevaluasi apakah model linear representatif dalam menggambarkan keterkaitan antarvariabel secara signifikan, sehingga generalisasi yang dilakukan memiliki landasan statistik yang kuat.

Dasar evaluasi untuk menentukan linearitas hubungan antarvariabel berpijak pada nilai *Deviation from Linearity* dengan kriteria:

- Hubungan Linear: Terpenuhi jika nilai signifikansi lebih besar dari 0,05, yang berarti model linear layak digunakan untuk menggambarkan hubungan antar variabel.
- Hubungan Tidak Linear: Terjadi jika nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05, sehingga diasumsikan pola hubungan antara variabel bebas dan terikat tidak membentuk garis lurus.

3.7.1.3 Uji Heteroskedastisitas

Metode uji heteroskedastisitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode Glejser. Metode ini melibatkan transformasi residual ke dalam bentuk nilai mutlak (*absolute residual*), yang selanjutnya diposisikan sebagai variabel dependen untuk diregresikan kembali dengan variabel independen.

Rumus uji Glejser dinyatakan sebagai berikut:

$$|e_i| = \alpha + \beta_1 X_{1i} + \beta_2 X_{2i} + \dots + \beta_k X_{ki} + u_i$$

Keterangan:

Dasar penarikan kesimpulan pada uji ini merujuk pada nilai signifikansi. Apabila nilai signifikansi variabel independen melampaui ambang batas 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa model regresi terbebas dari masalah heteroskedastisitas. Sebaliknya, jika nilai signifikansi berada di bawah 0,05, hal tersebut mengindikasikan

adanya gejala heteroskedastisitas dalam model penelitian.

3.7.2 Uji Hipotesis

3.7.2.1 Analisis Regresi Linier Sederhana

Penerapan analisis regresi linier sederhana dalam penelitian ini dimaksudkan untuk mengidentifikasi pola, kecenderungan arah, serta intensitas pengaruh yang dihasilkan oleh variabel kualitas pelayanan terhadap variabel kepuasan peserta.

Model Persamaan Regresi:

$$Y = a + bX$$

Keterangan:

Y = Variabel Kepuasan Peserta

X = Variabel Kualitas Pelayanan

a = Nilai konstanta

b = Koefisien regresi

Guna menetapkan nilai variabel konstanta serta koefisien arah dalam model regresi linear, digunakan formulasi matematis sebagai berikut.

3.7.2.2 Determinasi R-square

Analisis determinasi r-square dilakukan guna mengukur besar persentase kontribusi pengaruh variabel independen (kualitas pelayanan) terhadap variabel dependen (kepuasan peserta).

Rumus Koefisien Determinasi:

$$KD = r^2 \times 100\%$$

Keterangan:

KD = Koefisien Determinasi

r = Koefisien Korelasi

3.7.2.3 Uji Signifikansi (uji t)

Penggunaan uji t dalam studi ini bertujuan untuk menguji tingkat signifikansi pengaruh dari masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen secara individual. Melalui pengujian ini, peneliti dapat memastikan apakah variabel bebas secara signifikan memberikan kontribusi yang bermakna terhadap variabel terikat.

Rumus Uji t:

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Keterangan:

t = Nilai t-hitung

r = Nilai koefisien korelasi

n = Jumlah sampel

Kriteria Pengujian Hipotesis:

H_0 : kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan peserta.

H_a : kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan peserta.

Dasar pengambilan keputusan dalam uji signifikansi adalah sebagai berikut.

- 1) Jika nilai Sig. <0.05, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, yang berarti terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel kualitas pelayanan terhadap variabel kepuasan peserta.
- 2) Jika nilai Sig. >0.05, maka H_0 diterima dan H_a ditolak, yang berarti terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel kualitas pelayanan terhadap variabel kepuasan peserta.

Adapun dasar pengambilan keputusan uji t dilihat *ttabel* sebagai berikut.

1) Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, yang berarti terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel kualitas pelayanan terhadap variabel kepuasan peserta.

2) Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak, yang berarti terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel kualitas pelayanan terhadap variabel kepuasan peserta.

3.8 Langkah-langkah penelitian

3.8.1 Tahap Awal Penelitian

Penelitian diawali dengan pelaksanaan observasi lapangan yang bertujuan untuk mengidentifikasi fenomena serta menentukan permasalahan yang layak dijadikan fokus kajian. Kegiatan ini dilakukan agar topik penelitian yang dipilih memiliki dasar empiris yang jelas dan sesuai dengan kondisi nyata di lapangan. Setelah topik dan judul penelitian ditetapkan serta memperoleh persetujuan dari dosen pembimbing, peneliti menyusun proposal penelitian melalui serangkaian proses konsultasi dan bimbingan. Tahap persiapan tersebut kemudian ditutup dengan pelaksanaan seminar atau ujian proposal sebagai syarat untuk memasuki tahapan penelitian berikutnya. Sesudah proposal dinyatakan layak, peneliti melanjutkan pada penyusunan instrumen penelitian yang akan digunakan dalam proses pengumpulan data. Instrumen yang telah disusun selanjutnya diuji coba kepada sejumlah responden untuk mengetahui tingkat validitas dan reliabilitasnya. Pengujian ini dilakukan guna memastikan bahwa instrumen mampu menghasilkan data yang akurat, konsisten, serta dapat dipertanggungjawabkan dalam mendukung hasil penelitian.

3.8.2 Tahap Pekerjaan Lapangan

Setelah instrumen penelitian dinyatakan memenuhi kriteria validitas dan reliabilitas, peneliti melaksanakan proses pengumpulan data kepada seluruh peserta pelatihan di LPK SO Embun. Data yang diperoleh dari hasil pengisian kuesioner kemudian diklasifikasikan dan diolah secara sistematis menggunakan perangkat lunak IBM SPSS versi 23 untuk mendukung analisis statistik penelitian. Hasil pengolahan data tersebut selanjutnya digunakan sebagai dasar dalam menjawab

rumusan masalah dan menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Sebagai bagian akhir dari tahap pelaksanaan penelitian, peneliti mempresentasikan hasil penelitian melalui seminar hasil sebagai bentuk pertanggungjawaban akademik atas penelitian yang telah dilakukan.

3.8.3 Tahap Akhir

Tahap ini dapat diartikan bahwa penelitian yang dilakukan oleh peneliti sudah diterima secara keseluruhan oleh seluruh dosen penguji dalam sidang akhir skripsi dan telah dilakukan perbaikan sehingga penelitian ini sudah dapat dipublikasikan dalam bentuk cetak atau daring.

3.9 Waktu dan Tempat Penelitian

3.9.1 Waktu Penelitian

Tabel 3. 8 Waktu Penelitian

No	Kegiatan	Periode							
		2025				2026			
		Sep	Okt	Nov	Des	Apr	Mei	Jun	Jul
1.	Observasi Lapangan								
2.	Pengajuan judul								
3.	Penyusunan proposal								
4.	Ujian Proposal								
5.	Pelaksanaan penelitian								
6.	Pengolahan data dan analisis data								
7.	Penyusunan skripsi								

3.9.2 Tempat Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Lembaga Pelatihan Kerja (LPK) SO Embun yang berlokasi di Kecamatan Indihiang, Kota Tasikmalaya. Pemilihan lokasi penelitian didasarkan pada pertimbangan bahwa LPK SO Embun merupakan salah satu lembaga pelatihan kerja yang secara aktif menyelenggarakan program pelatihan bagi calon tenaga kerja dengan orientasi peningkatan kompetensi sesuai kebutuhan dunia kerja. Selain itu, lembaga ini memiliki karakteristik yang relevan dengan fokus penelitian karena menempatkan kualitas pelayanan sebagai salah satu aspek penting dalam penyelenggaraan proses pelatihan, baik melalui penyediaan sarana dan prasarana, kompetensi instruktur, pelayanan administrasi, maupun pendampingan kepada peserta selama mengikuti kegiatan pelatihan.

Melalui penelitian yang dilakukan di LPK SO Embun, diharapkan diperoleh gambaran yang komprehensif mengenai hubungan antara kualitas pelayanan yang diberikan oleh lembaga dengan persepsi kepuasan peserta pelatihan, sehingga hasil penelitian ini tidak hanya memberikan kontribusi terhadap pengembangan kajian ilmiah di bidang pendidikan nonformal dan pelatihan kerja, tetapi juga dapat menjadi bahan evaluasi serta masukan bagi pihak lembaga dalam meningkatkan kualitas pelayanan secara berkelanjutan demi terciptanya layanan pelatihan yang lebih efektif, profesional, dan berorientasi pada kebutuhan peserta.