

BAB IV

PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

4.1. Pengumpulan Data

Data yang didapat merupakan hasil dari penyebaran kuesioner yang telah dilakukan langsung kepada peserta pelatihan di Balai pelatihan X PT X.

4.1.1. Perancangan Kuesioner Awal

Kuesioner awal dibuat sebagai persyaratan awal dalam melakukan penelitian di Balai pelatihan X PT X. Kuesioner ini berjumlah 20 pertanyaan menggunakan skala likert yang disebar kepada 5 peserta pelatihan untuk mengetahui kualitas pernyataan yang dibuat oleh peneliti, apakah responden dapat mudah dan tanpa kesulitan dalam mengisi pernyataan yang dibuat. Yang nantinya akan diskusikan kembali dengan peserta pelatihan mengenai kebutuhan peserta pelatihan terhadap kualitas pelayanan yang ada di balai pelatihan. Berikut merupakan pernyataan kuesioner awal yang disebar kepada 5 peserta pelatihan yang dapat dilihat pada tabel 4.1.

Tabel 4.1. Pernyataan Kuesioner Awal yang Disebar Kepada 5 Responden

1	Bangunan kelas dan asrama terlihat bersih dan nyaman
2	Ruang kelas dan asrama memiliki fasilitas yang memadai
3	Perlengkapan komputer lab dapat berjalan dengan baik
4	Penampilan pengajar dan instruktur rapih dan bersih
5	Pengurus diklat cepat tanggap dalam menyelesaikan permasalahan siswa
6	Pengajar melakukan ketepatan waktu dalam proses mengajar
7	Pengurus diklat teliti dalam memberikan pelayanan
8	pengajar dan instruktur bersikap simpatik terhadap siswa
9	Pengajar memberikan materi yang mudah dimengerti
10	Instruktur memberikan arahan yang jelas
11	Pengurus diklat memberikan pelayanan yang cepat
12	Pengurus diklat merespon dengan baik jika siswa membutuhkan pertolongan

Tabel 4.1. Pernyataan Kuesioner Awal yang Disebar Kepada 5 Responden (Lanjutan)

13	Pengajar dan pengurus diklat memiliki sifat sopan santun
14	Pengurus diklat menjalin komunikasi yang baik dengan siswa
15	Pengajar memiliki pengetahuan yang baik dalam mengajar
16	Instruktur dapat meningkatkan kepercayaan diri siswa
17	Pengurus diklat memberikan perhatian yang tulus
18	Pengurus diklat memberi perhatian terhadap siswa yang sedang sakit
19	Pengurus diklat mengerti keinginan siswa
20	Pengurus diklat sering melakukan pendekatan terhadap siswa

Setelah disebar kepada 5 peserta pelatihan dan mendapatkan pertanyaan tambahan setelah membaca referensi jurnal, kemudian kuesioner disebar kembali untuk 30 peserta pelatihan dari total 60 peserta pelatihan. Namun karena padatnya jadwal peserta pelatihan di akhir masa pelatihan, pihak balai pelatihan menyarankan untuk langsung menyebar kuesioner kepada seluruh peserta pelatihan yaitu 60 siswa karena keterbatasan waktu. Perancangan kuesioner awal dilakukan sebagai *pilot study* untuk mempertajam arah penelitian. Kuesioner yang dibuat mengacu terhadap 5 dimensi *service quality* yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* serta *empathy*. Pernyataan yang dibuat berjumlah 35 butir pernyataan dengan menggunakan skala likert. Berikut merupakan pernyataan dalam perancangan kuesioner awal yang dapat dilihat di tabel 4.2.

Tabel 4.2. Pernyataan Kuesioner Awal

1	Bangunan kelas dan asrama terlihat bersih dan nyaman
2	Ruang kelas dan asrama memiliki fasilitas yang memadai
3	Fasilitas diklat tertata dengan rapih
4	Perlengkapan komputer lab dapat berjalan dengan baik
5	Tempat diklat memiliki peralatan dan teknologi terbaru (fasilitas wifi)
6	Penampilan pengajar dan instruktur rapih dan bersih
7	Pengajar dan instruktur selalu berpakaian sopan saat mengajar
8	Pengurus diklat cepat tanggap dalam menyelesaikan permasalahan siswa
9	Pengajar melakukan ketepatan waktu dalam proses mengajar
10	Pengurus diklat teliti dalam memberikan pelayanan
11	Pengajar dan instruktur bersikap simpatik terhadap siswa
12	Pengurus diklat memberikan pelayanan tepat pada waktunya

Tabel 4.2. Pernyataan Kuesioner Awal (Lanjutan)

13	Pengurus diklat dapat diandalkan dalam menangani masalah siswa
14	Pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan apa yang diharapkan
15	Pengajar memberikan materi yang mudah dimengerti
16	Instruktur memberikan arahan yang jelas
17	Pengurus diklat memberikan pelayanan yang cepat
18	Pengurus diklat merespon dengan baik jika siswa membutuhkan pertolongan
19	Pengurus diklat menunjukkan kesabaran dan perhatian terhadap siswa
20	Pengurus diklat memberikan informasi yang dibutuhkan siswa secara tepat
21	Pengurus diklat selalu merespon keluhan siswa dengan cepat
22	Pengajar dan pengurus diklat memiliki sifat sopan santun
23	Pengurus diklat menjalin komunikasi yang baik dengan siswa
24	Pengajar memiliki pengetahuan yang baik dalam mengajar
25	Instruktur dapat meningkatkan kepercayaan diri siswa
26	Kemampuan pengurus diklat dapat dipercaya
27	Pengurus diklat terampil dalam melayani siswa
28	Siswa merasa aman tanpa tekanan dalam proses pelatihan
29	Pengurus diklat memberikan perhatian yang tulus
30	Pengurus diklat memberi perhatian terhadap siswa yang sedang sakit
31	Pengurus diklat mengerti keinginan siswa
32	Pengurus diklat sering melakukan pendekatan terhadap siswa
33	Pengurus diklat mengutamakan kepentingan siswa
34	Pengurus diklat mudah dihubungi oleh siswa
35	Pengurus diklat tidak pilih kasih dalam memberikan pelayanan

4.1.2. Klasifikasi Kualitas Pelayanan Berdasarkan Dimensi Metode *Service Quality*

Setelah didapatkan hasil 35 variabel pernyataan terpilih, variabel kualitas pelayanan diklasifikasikan kedalam 5 dimensi metode *Parasuraman's service quality model* yaitu dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*. Variabel jasa berdasarkan metode *service quality* dapat dilihat pada tabel 4.3.

Tabel 4.3. Klasifikasi Pernyataan Kualitas Pelayanan Berdasarkan Dimensi *Service Quality*

Variabel Berdasarkan Dimensi <i>Service Quality</i>		
Dimensi	Variabel	Atribut
<i>Tangibles</i>	Bangunan kelas dan asrama terlihat bersih dan nyaman	20. Fasilitas yang berdaya tarik visual
	Ruang kelas dan asrama memiliki fasilitas yang memadai	
	Fasilitas diklat tertata dengan rapih	
	Perlengkapan komputer lab dapat berjalan dengan baik	19. Peralatan modem
	Tempat diklat memiliki peralatan dan teknologi terbaru (fasilitas wifi)	
	Penampilan pengajar dan instruktur rapih dan bersih	21. Karyawan yang berpenampilan rapi dan profesional
	Pengajar dan instruktur selalu berpakaian sopan saat mengajar	
<i>Reliability</i>	Pengurus diklat cepat tanggap dalam menyelesaikan permasalahan siswa	2. Dapat diandalkan dalam menangani masalah jasa pelanggan
	Pengurus diklat dapat diandalkan dalam menangani masalah siswa	
	Pengurus diklat teliti dalam memberikan pelayanan	5. Menyimpan catatan/dokumen tanpa kesalahan
	Pengajar dan instruktur bersikap simpatik terhadap siswa	3. Menyampaikan jasa yang benar sejak pertama kali
	Pengurus diklat memberikan pelayanan tepat pada waktunya	4. Menyampaikan jasa sesuai dengan waktu yang dijanjikan
	Pengajar melakukan ketepatan waktu dalam proses mengajar	
	Pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan apa yang diharapkan	1. Menyediakan jasa sesuai yang dijanjikan
<i>Resvonsiveness</i>	Pengajar memberikan materi yang mudah dimengerti	8. Kesiadaan untuk membantu pelanggan
	Instruktur memberikan arahan yang jelas	
	Pengurus diklat menunjukkan kesabaran dan perhatian terhadap siswa	
	Pengurus diklat memberikan pelayanan yang cepat	7. Layanan yang cepat bagi pelanggan
	Pengurus diklat selalu merespon keluhan siswa dengan cepat	
	Pengurus diklat merespon dengan baik jika siswa membutuhkan pertolongan	
		9. Kesiadaan untuk merespon permintaan pelanggan

Tabel 4.3. Klasifikasi Pernyataan Kualitas Pelayanan Berdasarkan Dimensi *Service Quality*

(Lanjutan)

<i>Resvonsiveness</i>	Pengurus diklat memberikan informasi yang dibutuhkan siswa secara tepat	6. Menginformasikan pelanggan tentang kepastian waktu penyampaian jasa
<i>Assurance</i>	Pengajar dan pengurus diklat memiliki sifat sopan santun	12. Karyawan yang secara konsisten bersikap sopan
	Pengurus diklat menjalin komunikasi yang baik dengan siswa	13. Karyawan yang mampu menjawab pertanyaan pelanggan
	Pengajar memiliki pengetahuan yang baik dalam mengajar	
	Instruktur dapat meningkatkan kepercayaan diri siswa	10. Karyawan yang menumbuhkan rasa percaya pada pelanggan
	Kemampuan pengurus diklat dapat dipercaya	
	Pengurus diklat terampil dalam melayani siswa	
	Siswa merasa aman tanpa tekanan dalam proses pelatihan	11. Membuat pelanggan merasa aman sewaktu melakukan transaksi
<i>Empathy</i>	Pengurus diklat memberikan perhatian yang tulus	16. Sungguh-sungguh mengutamakan kepentingan pelanggan
	Pengurus diklat mengerti keinginan siswa	
	Pengurus diklat mengutamakan kepentingan siswa	
	Pengurus diklat mudah dihubungi oleh siswa	
	Pengurus diklat tidak pilih kasih dalam memberikan pelayanan	
	Pengurus diklat memberi perhatian terhadap siswa yang sedang sakit	14. Memberikan perhatian individual kepada pelanggan
	Pengurus diklat sering melakukan pendekatan terhadap siswa	17. Karyawan yang memahami kebutuhan pelanggan

4.1.3. Penyebaran Kuesioner Awal

Dalam menentukan jumlah *sample*, peneliti menggunakan teknik *sampling* jenuh dalam menentukan jumlah *sample* karena semua anggota populasi digunakan sebagai *sample*, waktu penyebaran kuesioner awal dilakukan pada bulan Oktober, dimana pada bulan tersebut terdapat 60 peserta pelatihan yang sedang menjalankan proses pelatihan di akhir masa pelatihan. Maka dari itu kuesioner awal disebar kepada peserta pelatihan di Balai pelatihan X PT X dengan jumlah responden kuesioner berjumlah 60 responden. Namun setelah kuesioner disebar, hasil yang diterima peneliti hanya 59 kuesioner.

4.1.4. Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Awal

Setelah kuesioner awal disebar kepada peserta pelatihan dan mendapatkan hasil jawaban dari kuesioner awal, langkah selanjutnya yaitu melakukan uji validitas dan reliabilitas yang dibantu *software* IBM SPSS Statistics 23 dengan menggunakan metode *spearman correlation* yang membandingkan antara nilai *spearman correlation* dengan nilai berdasarkan tabel *rho spearman* menggunakan taraf signifikansi 10% berjumlah 59 responden yaitu 0,169. Untuk mengetahui pernyataan yang dijawab oleh responden telah *valid* dan *reliabel* maka dapat dilanjutkan untuk menyebarkan kuesioner akhir. Berikut adalah hasil uji validitas dan reliabilitas kuesioner awal yang dapat di lihat pada tabel 4.4. dan tabel 4.5.

Tabel 4.4. Hasil Uji Validitas Pernyataan Kuesioner Awal

	No	<i>Spearman Correlation</i>	<i>Rho spearman</i> tabel 10%	Keterangan
<i>Tangibles</i>	1	0,625	0,169	<i>Valid</i>
	2	0,701	0,169	<i>Valid</i>
	3	0,629	0,169	<i>Valid</i>
	4	0,643	0,169	<i>Valid</i>
	5	0,319	0,169	<i>Valid</i>
	6	0,650	0,169	<i>Valid</i>
	7	0,702	0,169	<i>Valid</i>
<i>Realiability</i>	8	0,841	0,169	<i>Valid</i>
	9	0,712	0,169	<i>Valid</i>
	10	0,728	0,169	<i>Valid</i>
	11	0,711	0,169	<i>Valid</i>
	12	0,842	0,169	<i>Valid</i>
	13	0,822	0,169	<i>Valid</i>
	14	0,790	0,169	<i>Valid</i>
<i>Resvonsiveness</i>	15	0,714	0,169	<i>Valid</i>
	16	0,805	0,169	<i>Valid</i>
	17	0,840	0,169	<i>Valid</i>
	18	0,845	0,169	<i>Valid</i>
	19	0,813	0,169	<i>Valid</i>
	20	0,778	0,169	<i>Valid</i>
	21	0,805	0,169	<i>Valid</i>
<i>Assurance</i>	22	0,838	0,169	<i>Valid</i>
	23	0,789	0,169	<i>Valid</i>
	24	0,701	0,169	<i>Valid</i>

Tabel 4.4. Hasil Uji Validitas Pernyataan Kuesioner Awal (Lanjutan)

<i>Assurance</i>	25	0,755	0,169	<i>Valid</i>
	26	0,812	0,169	<i>Valid</i>
	27	0,820	0,169	<i>Valid</i>
	28	0,802	0,169	<i>Valid</i>
<i>Empathy</i>	29	0,820	0,169	<i>Valid</i>
	30	0,801	0,169	<i>Valid</i>
	31	0,843	0,169	<i>Valid</i>
	32	0,824	0,169	<i>Valid</i>
	33	0,864	0,169	<i>Valid</i>
	34	0,784	0,169	<i>Valid</i>
	35	0,801	0,169	<i>Valid</i>

Dari hasil uji validitas yang sudah dikerjakan dari kuesioner awal, didapatkan hasil *valid* untuk seluruh butir pernyataan, dikarenakan nilai *spearman correlation* lebih besar dari nilai *rho spearman* tabel 10% yaitu 0,254 maka dari itu dapat dilanjutkan dengan uji reliabilitas.

Tabel 4.5. Hasil Uji Reliabilitas Pernyataan Kuesioner Awal

<i>Reliability Statistics</i>	
<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>
,976	35

Dari uji realibilitas yang telah dilakukan didapatkan hasil *reliabel* terhadap seluruh butir pernyataan, dikarenakan nilai *Cronbach's Alpha* (0,976) lebih besar dari 0,90 yang merupakan reliabilitas sempurna. Jika alpha antara 0.70 - 0,90 maka reliabilitas tinggi, jika alpha 0,50 – 0,70 maka reliabilitas moderat, jika alpha lebih kecil dari 0,50 maka reliabilitas rendah dan jika alpha rendah maka satu atau lebih pernyataan tidak reliabel. Berdasarkan nilai yang didapatkan dari uji validitas dan reliabilitas maka langkah selanjutnya yaitu menyebarkan kuesioner akhir yang nantinya nilai dari kuesioner akhir tersebut dilanjutkan uji validitas dan reliabilitas kembali dan datanya akan diolah untuk mencari nilai harapan dan yang dirasakan.

4.1.5. Perancangan Kuesioner Akhir

Pada perancangan kuesioner akhir, variabel pernyataan yang digunakan sama seperti perancangan kuesioner awal pada tabel 4.2 dikarenakan pada kuesioner awal sudah menunjukkan kesesuaian pernyataan pada balai pelatihan dan ditambah dengan kebutuhan peserta pelatihan. Kuesioner menggunakan skala likert dengan skala harapan sebagai berikut:

1. Sangat tidak penting / sangat tidak dibutuhkan
2. Tidak penting / tidak dibutuhkan
3. Netral / cukup dibutuhkan
4. Penting / dibutuhkan
5. Sangat penting / sangat dibutuhkan

Berikut merupakan skala dari tingkat yang dirasakan:

1. Sangat tidak puas / sangat tidak baik
2. Tidak puas / tidak baik
3. Netral / cukup baik
4. Puas / baik
5. Sangat puas / sangat baik

Berikut merupakan tabel kuesioner akhir yang dapat dilihat pada tabel 4.6.

Tabel 4.6. Tabel Kuesioner Akhir

NO	PERNYATAAN	HARAPAN					YANG DIRASAKAN				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
A	Nyata (Tangibles)										
1	Bangunan kelas dan asrama terlihat bersih dan nyaman										
2	Ruang kelas dan asrama memiliki fasilitas yang memadai										
3	Fasilitas diklat tertata dengan rapih										
4	Perlengkapan komputer lab dapat berjalan dengan baik										
5	Tempat diklat memiliki peralatan dan teknologi terbaru (fasilitas wifi)										
6	Penampilan pengajar dan instruktur rapih dan bersih										
7	Pengajar dan instruktur selalu berpakaian sopan saat mengajar										
...										
35	Pengurus diklat tidak pilih kasih dalam memberikan pelayanan										

4.1.6. Inisialisasi Variabel Pernyataan

Pada perancangan kuesioner akhir ini dilakukan penginisialisasi pernyataan agar hasil variabel pernyataan dari responden mudah untuk dilakukan rekapitulasi. Inisialisasi pernyataan dapat dilihat pada tabel 4.7.

Tabel 4.7. Tabel Inisialisasi Pernyataan

Inisialisasi Pernyataan	
Inisial	Pernyataan
P1	Bangunan kelas dan asrama terlihat bersih dan nyaman
P2	Ruang kelas dan asrama memiliki fasilitas yang memadai
P3	Fasilitas diklat tertata dengan rapih
P4	Perlengkapan komputer lab dapat berjalan dengan baik
P5	Tempat diklat memiliki peralatan dan teknologi terbaru (fasilitas wifi)
P6	Penampilan pengajar dan instruktur rapih dan bersih
P7	Pengajar dan instruktur selalu berpakaian sopan saat mengajar
P8	Pengurus diklat cepat tanggap dalam menyelesaikan permasalahan siswa
P9	Pengajar melakukan ketepatan waktu dalam proses mengajar
P10	Pengurus diklat teliti dalam memberikan pelayanan
P11	Pengajar dan instruktur bersikap simpatik terhadap siswa
P12	Pengurus diklat memberikan pelayanan tepat pada waktunya
P13	Pengurus diklat dapat diandalkan dalam menangani masalah siswa
P14	Pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan apa yang diharapkan
P15	Pengajar memberikan materi yang mudah dimengerti
P16	Instruktur memberikan arahan yang jelas
P17	Pengurus diklat memberikan pelayanan yang cepat
P18	Pengurus diklat merespon dengan baik jika siswa membutuhkan pertolongan
P19	Pengurus diklat menunjukkan kesabaran dan perhatian terhadap siswa
P20	Pengurus diklat memberikan informasi yang dibutuhkan siswa secara tepat
P21	Pengurus diklat selalu merespon keluhan siswa dengan cepat
P22	Pengajar dan pengurus diklat memiliki sifat sopan santun
P23	Pengurus diklat menjalin komunikasi yang baik dengan siswa
P24	Pengajar memiliki pengetahuan yang baik dalam mengajar
P25	Instruktur dapat meningkatkan kepercayaan diri siswa
P26	Kemampuan pengurus diklat dapat dipercaya
P27	Pengurus diklat terampil dalam melayani siswa
P28	Siswa merasa aman tanpa tekanan dalam proses pelatihan
P29	Pengurus diklat memberikan perhatian yang tulus
P30	Pengurus diklat memberi perhatian terhadap siswa yang sedang sakit
P31	Pengurus diklat mengerti keinginan siswa
P32	Pengurus diklat sering melakukan pendekatan terhadap siswa

Tabel 4.9 Matriks Data Mentah Tingkat Yang Dirasakan

Responden	Pernyataan								
	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	...	p35
1	5	4	4	4	3	3	3	...	3
2	4	4	3	4	3	4	4	...	2
3	5	5	5	4	3	5	5	...	4
4	4	5	5	5	5	5	5	...	5
5	4	4	4	5	3	5	5	...	5
6	4	4	4	4	3	4	4	...	4
7	4	4	5	5	5	5	5	...	4
...
30	3	3	3	3	3	3	3	...	4

Matriks data mentah untuk tingkat harapan dan yang dirasakan selengkapnya bisa dilihat di lampiran

b. Data klasifikasi peserta pelatihan di Balai pelatihan X PT X.

Berdasarkan jumlah responden sebanyak 30 peserta pelatihan data klasifikasi dari segi jenis kelamin dan umur peserta pelatihan dapat dilihat pada tabel 4.10.

Tabel 4.10 Klasifikasi Peserta Pelatihan

Jenis Kelamin		
Laki-laki	30	100%
Perempuan	0	0%
Total	30	100%
Umur		
18-25	27	90%
26-30	3	10%
31-35	0	0%
36-40	0	0%
Total	30	100%

Dari jumlah klasifikasi peserta pelatihan di Balai pelatihan X PT X dapat diketahui bahwa pada klasifikasi jenis kelamin 100% peserta pelatihan yang mengikuti proses pelatihan pada bulan November berjenis kelamin laki-laki. Dari klasifikasi umur peserta pelatihan 18-25 tahun sebanyak 90% sedangkan 26-30 tahun sebanyak 10%.

Hasil klasifikasi peserta pelatihan di bulan November didominasi laki-laki yang berumur rata-rata 18-25 tahun.

4.2. Pengolahan Data

4.2.1. Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner

Setelah seluruh data hasil kuesioner telah didapat, langkah selanjutnya yaitu melakukan pengolahan data uji validitas dan reliabilitas hasil data kuesioner. Uji validitas bertujuan dalam mengidentifikasi kemampuan kuesioner saat mengukur apa yang seharusnya di ukur. Uji validitas yang dilakukan menggunakan bantuan *software* IBM SPSS Statistics 23 dengan metode *spearman correlation* yang membandingkan antara nilai *spearman correlation* dengan nilai berdasarkan tabel *rho spearman* menggunakan taraf signifikansi 10% berjumlah 30 responden yaitu 0,240.

Uji reliabilitas merupakan nilai kepercayaan pada hasil pengukuran. Pengukuran yang mempunyai reliabilitas tinggi merupakan pengukuran yang dapat memberi nilai ukur yang dapat dipercaya. Uji reliabilitas yang dibantu menggunakan *software* IBM SPSS Statistics 23 dengan cara mengukur menggunakan *Cronbach's Alpha*, apabila nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,90 yang merupakan reliabilitas sempurna. Jika alpha antara 0.70 - 0,90 maka reliabilitas tinggi, jika alpha 0,50 – 0,70 maka reliabilitas moderat, jika alpha lebih kecil dari 0,50 maka reliabilitas rendah dan jika alpha rendah maka satu atau lebih pernyataan tidak reliabel

a. Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Harapan

Nilai uji validitas untuk tingkat Harapan bisa dilihat di tabel 4.11 dan uji reliabilitas tingkat kepentingan bisa dilihat di tabel 4.12.

Tabel 4.11. Hasil Uji Validitas Tingkat Harapan

	Pernyataan	<i>Spearman Correlation</i>	<i>Rho spearman</i> tabel 10%	Keterangan
<i>Tangibles</i>	P1	0,517	0,240	<i>Valid</i>
	P2	0,749	0,240	<i>Valid</i>
	P3	0,671	0,240	<i>Valid</i>
	P4	0,758	0,240	<i>Valid</i>
	P5	0,512	0,240	<i>Valid</i>
	P6	0,705	0,240	<i>Valid</i>
	P7	0,567	0,240	<i>Valid</i>
<i>Reliability</i>	P8	0,786	0,240	<i>Valid</i>
	P9	0,463	0,240	<i>Valid</i>
	P10	0,789	0,240	<i>Valid</i>
	P11	0,830	0,240	<i>Valid</i>
	P12	0,747	0,240	<i>Valid</i>
	P13	0,858	0,240	<i>Valid</i>
	P14	0,799	0,240	<i>Valid</i>
<i>Responsiveness</i>	P15	0,769	0,240	<i>Valid</i>
	P16	0,807	0,240	<i>Valid</i>
	P17	0,830	0,240	<i>Valid</i>
	P18	0,759	0,240	<i>Valid</i>
	P19	0,871	0,240	<i>Valid</i>
	P20	0,811	0,240	<i>Valid</i>
	P21	0,893	0,240	<i>Valid</i>
<i>Assurance</i>	P22	0,821	0,240	<i>Valid</i>
	P23	0,885	0,240	<i>Valid</i>
	P24	0,588	0,240	<i>Valid</i>
	P25	0,780	0,240	<i>Valid</i>
	P26	0,706	0,240	<i>Valid</i>
	P27	0,772	0,240	<i>Valid</i>
	P28	0,852	0,240	<i>Valid</i>
<i>Empathy</i>	P29	0,874	0,240	<i>Valid</i>
	P30	0,562	0,240	<i>Valid</i>
	P31	0,842	0,240	<i>Valid</i>
	P32	0,877	0,240	<i>Valid</i>
	P33	0,818	0,240	<i>Valid</i>
	P34	0,865	0,240	<i>Valid</i>
	P35	0,813	0,240	<i>Valid</i>

Dari hasil uji validitas yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa seluruh hasil pernyataan dinyatakan *valid* karena nilai *spearman correlation* lebih besar daripada

nilai *rho spearman* tabel 10% berjumlah 30 responden yang bernilai 0,240. Maka seluruh variabel tingkat harapan dapat digunakan sebagai alat ukur untuk mengukur tingkat harapan peserta pelatihan terhadap kualitas pelayanan di Balai pelatihan X PT X.

Tabel 4.12. Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Harapan

<i>Reliability Statistics</i>	
<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>
,987	35

Uji reliabilitas ini menghasilkan indikasi dari keandalan kuesioner yang dipakai sebagai alat ukur dalam variabel termasuk di kategori berkorelasi tinggi dan diterima. Karena nilai *Cronbach's alpha* sebesar 0,987 lebih besar dari 0,90 yang merupakan reliabilitas sempurna. Jika alpha antara 0.70 - 0,90 maka reliabilitas tinggi, jika alpha 0,50 – 0,70 maka reliabilitas moderat, jika alpha lebih kecil dari 0,50 maka reliabilitas rendah dan jika alpha rendah maka satu atau lebih pernyataan tidak reliabel.

b. Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat yang Dirasakan

Nilai uji validitas untuk tingkat yang dirasakan dapat dilihat pada tabel 4.13 dan uji reliabilitas tingkat yang dirasakan bisa dilihat di tabel 4.14.

Tabel 4.13. Hasil Uji Validitas Tingkat Yang Dirasakan

	Pernyataan	<i>Spearman correlation</i>	<i>Rho spearman</i> tabel 10%	Keterangan
<i>Tangibles</i>	P1	0,536	0,240	<i>Valid</i>
	P2	0,710	0,240	<i>Valid</i>
	P3	0,617	0,240	<i>Valid</i>
	P4	0,744	0,240	<i>Valid</i>
	P5	0,453	0,240	<i>Valid</i>
	P6	0,695	0,240	<i>Valid</i>
	P7	0,533	0,240	<i>Valid</i>
<i>Reliability</i>	P8	0,755	0,240	<i>Valid</i>
	P9	0,551	0,240	<i>Valid</i>
	P10	0,761	0,240	<i>Valid</i>
	P11	0,812	0,240	<i>Valid</i>

Tabel 4.13. Hasil Uji Validitas Tingkat Yang Dirasakan (Lanjutan)

Reliability	P12	0,734	0,240	<i>Valid</i>
	P13	0,841	0,240	<i>Valid</i>
	P14	0,785	0,240	<i>Valid</i>
Responsiveness	P15	0,742	0,240	<i>Valid</i>
	P16	0,804	0,240	<i>Valid</i>
	P17	0,796	0,240	<i>Valid</i>
	P18	0,728	0,240	<i>Valid</i>
	P19	0,844	0,240	<i>Valid</i>
	P20	0,857	0,240	<i>Valid</i>
	P21	0,877	0,240	<i>Valid</i>
Assurance	P22	0,792	0,240	<i>Valid</i>
	P23	0,869	0,240	<i>Valid</i>
	P24	0,636	0,240	<i>Valid</i>
	P25	0,746	0,240	<i>Valid</i>
	P26	0,770	0,240	<i>Valid</i>
	P27	0,729	0,240	<i>Valid</i>
	P28	0,836	0,240	<i>Valid</i>
Empathy	P29	0,864	0,240	<i>Valid</i>
	P30	0,600	0,240	<i>Valid</i>
	P31	0,816	0,240	<i>Valid</i>
	P32	0,816	0,240	<i>Valid</i>
	P33	0,782	0,240	<i>Valid</i>
	P34	0,842	0,240	<i>Valid</i>
	P35	0,800	0,240	<i>Valid</i>

Dari uji validitas yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa seluruh hasil pernyataan dinyatakan *valid* karena nilai *spearman correlation* lebih besar dari nilai *rho spearman* tabel 10% berjumlah 30 responden yang bernilai 0,240. Maka seluruh variabel tingkat yang dirasakan dapat digunakan sebagai alat ukur untuk mengukur tingkat yang dirasakan peserta pelatihan terhadap kualitas pelayanan di Balai pelatihan X PT X.

Tabel 4.14. Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Yang Dirasakan

Reliability Statistics	
<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>
,989	35

Uji reliabilitas ini menampakan indikasi jika keandalan kuesioner yang dipakai sebagai alat ukur dalam variabel termasuk di kategori berkorelasi tinggi serta diterima. Dikarenakan hasil *Cronbach's alpha* sebesar 0,989 lebih besar dari 0,90 yang merupakan reliabilitas sempurna. Jika alpha antara 0.70 - 0,90 maka reliabilitas tinggi, jika alpha 0,50 – 0,70 maka reliabilitas moderat, jika alpha lebih kecil dari 0,50 maka reliabilitas rendah dan jika alpha rendah maka satu atau lebih pernyataan tidak reliabel.

4.2.2. Tingkat Harapan Kualitas Pelayanan di Balai Pelatihan

Pada tahap ini proses mencari nilai harapan dari peserta pelatihan terhadap kualitas pelayanan yang ada di balai pelatihan, data yang diolah merupakan hasil jawaban responden dari kuesioner yang telah disebar secara langsung, dari data responden yang merupakan data ordinal diubah menjadi data interval yang selanjutnya mencari jumlah total jawaban dari setiap responden pada tingkat harapan dan mencari nilai rata-rata jawaban yang diberikan oleh responden yang dalam perhitungannya dibantu *software Microsoft Office Excel 2016*. Hasil rata-rata jawaban setiap responden yang merupakan data interval adalah nilai tingkat harapan yang dari kualitas pelayanan di balai pelatihan berdasarkan variabel pertanyaan yang diberikan, yang bisa dilihat di tabel 4.15.

Tabel 4.15. Tingkat Harapan Kualitas Pelayanan di Balai Pelatihan

Pernyataan	Jumlah	Rata-rata
P1	96,81	3,23
P2	96,81	3,23
P3	96,81	3,23
P4	96,81	3,23
P5	96,81	3,23
P6	93,19	3,11
P7	96,81	3,23
P8	96,81	3,23
P9	96,81	3,23
P10	96,81	3,23
P11	96,81	3,23
P12	96,81	3,23

Tabel 4.15. Tingkat Harapan Kualitas Pelayanan di Balai Pelatihan (Lanjutan)

P13	96,81	3,23
P14	96,81	3,23
P15	96,81	3,23
P16	96,81	3,23
P17	96,81	3,23
P18	96,81	3,23
P19	96,81	3,23
P20	96,81	3,23
P21	96,81	3,23
P22	96,81	3,23
P23	96,81	3,23
P24	96,81	3,23
P25	88,19	2,94
P26	96,81	3,23
P27	96,81	3,23
P28	96,81	3,23
P29	96,81	3,23
P30	96,81	3,23
P31	96,81	3,23
P32	96,81	3,23
P33	96,81	3,23
P34	96,81	3,23
P35	74,97	2,50
Rata-rata keseluruhan		3,19

4.2.3. Tingkat Yang Dirasakan Dari Kualitas Pelayanan

Pada tahap ini proses mencari nilai yang dirasakan dari peserta pelatihan terhadap kualitas pelayanan yang ada di balai pelatihan, data yang diolah merupakan hasil jawaban responden dari kuesioner yang telah disebar secara langsung, dari data responden yang merupakan data ordinal diubah menjadi data interval yang selanjutnya mencari jumlah total jawaban dari setiap responden pada tingkat yang dirasakan dan selanjutnya mencari nilai rata-rata jawaban yang diberikan oleh responden yang dalam perhitungannya dibantu *software Microsoft Office Excel* 2016. Hasil rata-rata jawaban setiap responden yang merupakan data interval adalah nilai tingkat yang dirasakan peserta pelatihan terhadap kualitas pelayanan di balai

pelatihan berdasarkan variabel pertanyaan yang diberikan, yang dapat dilihat pada tabel 4.16.

Tabel 4.16. Tingkat Yang Dirasakan dari Kualitas Pelayanan

Pernyataan	Jumlah	Rata-rata
P1	78.44	2.61
P2	96.81	3.23
P3	96.81	3.23
P4	96.81	3.23
P5	96.81	3.23
P6	93.19	3.11
P7	96.81	3.23
P8	96.81	3.23
P9	96.81	3.23
P10	96.81	3.23
P11	96.81	3.23
P12	96.81	3.23
P13	93.19	3.11
P14	93.19	3.11
P15	96.81	3.23
P16	96.81	3.23
P17	88.19	2.94
P18	96.81	3.23
P19	96.81	3.23
P20	88.19	2.94
P21	96.81	3.23
P22	96.81	3.23
P23	96.81	3.23
P24	96.81	3.23
P25	78.44	2.61
P26	96.81	3.23
P27	96.81	3.23
P28	96.81	3.23
P29	96.81	3.23
P30	96.81	3.23
P31	96.81	3.23
P32	88.19	2.94
P33	88.19	2.94
P34	88.19	2.94
P35	96.81	3.23
Rata-rata keseluruhan		3.14

4.2.4. Perhitungan Nilai Kesenjangan (Gap 5)

Setelah mencari nilai harapan dan yang dirasakan peserta pelatihan terhadap kualitas pelayanan. Dalam pengolahan data, langkah selanjutnya yaitu mencari nilai kesenjangan dari nilai rata-rata harapan dan yang dirasakan yang telah dihitung sebelumnya. Perhitungan nilai kesenjangan ini berdasarkan rumus (2.1) yang bertujuan untuk mencari selisih antara nilai harapan dan yang dirasakan peserta pelatihan lalu menetapkan *ranking* tingkat kesenjangan dari yang terbesar hingga yang terkecil dan mengurutkan berdasarkan dimensi *service quality* dalam perhitungannya dibantu *software Microsoft Office Excel 2016*. Perhitungan nilai kesenjangan bisa dilihat di tabel 4.17.

Tabel 4.17. Perhitungan Nilai Kesenjangan (Gap 5)

Pernyataan	Yang Dirasakan		Skor Harapan		Tingkat Kesenjangan
	Jumlah	Rata-rata	Jumlah	Rata-rata	
P1	78,44	2,61	96,81	3,23	-1,07
P2	96,81	3,23	96,81	3,23	0,00
P3	96,81	3,23	96,81	3,23	0,00
P4	96,81	3,23	96,81	3,23	0,00
P5	96,81	3,23	96,81	3,23	0,00
P6	93,19	3,11	93,19	3,11	0,00
P7	96,81	3,23	96,81	3,23	0,00
P8	96,81	3,23	96,81	3,23	0,00
P9	96,81	3,23	96,81	3,23	0,00
P10	96,81	3,23	96,81	3,23	0,00
P11	96,81	3,23	96,81	3,23	0,00
P12	96,81	3,23	96,81	3,23	0,00
P13	93,19	3,11	96,81	3,23	-0,12
P14	93,19	3,11	96,81	3,23	-0,12
P15	96,81	3,23	96,81	3,23	0,00
P16	96,81	3,23	96,81	3,23	0,00
P17	88,19	2,94	96,81	3,23	-0,29
P18	96,81	3,23	96,81	3,23	0,00
P19	96,81	3,23	96,81	3,23	0,00
P20	88,19	2,94	96,81	3,23	-0,29
P21	96,81	3,23	96,81	3,23	0,00
P22	96,81	3,23	96,81	3,23	0,00
P23	96,81	3,23	96,81	3,23	0,00
P24	96,81	3,23	96,81	3,23	0,00

Tabel 4.17. Perhitungan Nilai Kesenjangan (Gap 5) (Lanjutan)

P25	78,44	2,61	88,19	2,94	-0,33
P26	96,81	3,23	96,81	3,23	0,00
P27	96,81	3,23	96,81	3,23	0,00
P28	96,81	3,23	96,81	3,23	0,00
P29	96,81	3,23	96,81	3,23	0,00
P30	96,81	3,23	96,81	3,23	0,00
P31	96,81	3,23	96,81	3,23	0,00
P32	88,19	2,94	96,81	3,23	-0,29
P33	88,19	2,94	96,81	3,23	-0,29
P34	88,19	2,94	96,81	3,23	-0,29
P35	96,81	3,23	74,97	2,50	0,73

Setelah mencari nilai tingkat kesenjangan (Gap 5) dan didapatkan hasilnya, langkah selanjutnya yaitu menetapkan *ranking* nilai tingkat kesenjangan dari yang terbesar hingga yang terkecil untuk mengetahui pada pernyataan berapa tingkat kesenjangan terbesar yang didapat dan diurutkan hingga tingkat kesenjangan yang terkecil dalam perhitungannya dibantu *software Microsoft Office Excel 2016*. *Ranking* tingkat kesenjangan bisa dilihat di tabel 4.18.

Tabel 4.18. *Ranking* Tingkat Kesenjangan (Gap 5)

Ranking	Pernyataan	Tingkat Kesenjangan
1	P1	-1,07
2	P25	-0,33
3	P17	-0,29
4	P20	-0,29
5	P32	-0,29
6	P33	-0,29
7	P34	-0,29
8	P13	-0,12
9	P14	-0,12
10	P2	0,00
11	P3	0,00
12	P4	0,00
13	P5	0,00
14	P6	0,00
15	P7	0,00

Tabel 4.18. *Ranking* Tingkat Kesenjangan (Gap 5) (Lanjutan)

16	P8	0,00
17	P9	0,00
18	P10	0,00
19	P11	0,00
20	P12	0,00
21	P15	0,00
22	P16	0,00
23	P18	0,00
24	P19	0,00
25	P21	0,00
26	P22	0,00
27	P23	0,00
28	P24	0,00
29	P26	0,00
30	P27	0,00
31	P28	0,00
32	P29	0,00
33	P30	0,00
34	P31	0,00
35	P35	0,73

Setelah *ranking* tingkat kesenjangan didapat dan mendapatkan hasil tingkat kesenjangan terbesar hingga yang terkecil, langkah selanjutnya yaitu menetapkan urutan tingkat kesenjangan berdasarkan dimensi *service quality* yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* serta *empathy*. Pengurutan tingkat kesenjangan berdasarkan dimensi *service quality* bertujuan untuk mengetahui nilai tingkat kesenjangan terbesar hingga terkecil terjadi pada dimensi yang digunakan, dalam perhitungannya dibantu *software Microsoft Office Excel 2016*. Sehingga memudahkan dalam proses analisis tingkat kesenjangan antara harapan dan yang dirasakan peserta pelatihan terhadap kualitas pelayanan. Tingkat kesenjangan berdasarkan dimensi *service quality* bisa dilihat di tabel 4.19.

Tabel 4.19. Tingkat Kesenjangan (Gap 5) Berdasarkan Dimensi *Service Quality*

Kesenjangan Berdasarkan Dimensi		
Dimensi	Pernyataan	Skor Kesenjangan
<i>Tangibles</i>	P1	-1,07
	P2	0,00
	P3	0,00
	P4	0,00
	P5	0,00
	P6	0,00
	P7	0,00
<i>Reliability</i>	P13	-0,12
	P14	-0,12
	P8	0,00
	P9	0,00
	P10	0,00
	P11	0,00
	P12	0,00
<i>Responsiveness</i>	P17	-0,29
	P20	-0,29
	P15	0,00
	P16	0,00
	P18	0,00
	P19	0,00
	P21	0,00
<i>Assurance</i>	P25	-0,33
	P22	0,00
	P23	0,00
	P24	0,00
	P26	0,00
	P27	0,00
	P28	0,00
<i>Empathy</i>	P32	-0,29
	P33	-0,29
	P34	-0,29
	P29	0,00
	P30	0,00
	P31	0,00
	P35	0,73