

BAB III

PROSEDUR PENELITIAN

A. Metode penelitian

Metode penelitian adalah cara atau jalan yang ditempuh sehubungan dengan penelitian yang dilakukan, yang memiliki langkah-langkah yang sistematis. Sugiyono (2014, hlm. 6) menyatakan bahwa : “Metode penelitian dapat diartikan sebagai cara ilmiah untuk mendapatkan data yang valid dengan tujuan dapat ditemukan, dikembangkan, dan dibuktikan, suatu pengetahuan tertentu sehingga dapat digunakan untuk memahami, memecahkan, dan mengantisipasi masalah”. Metode penelitian yang digunakan penulis adalah metode survey. Menurut Sugiyono (2013:11) pengertian metode survey adalah:

“Penelitian yang dilakukan dengan menggunakan angket sebagai alat penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data dari sampel yang diambil dari populasi tersebut, sehingga ditemukan kejadian relatif, distribusi, dan hubungan antar variabel, sosiologis maupun psikologis”.

Dalam penyusunan skripsi ini dibutuhkan data dan informasi yang sesuai dengan sifat permasalahannya agar data dan informasi yang diperoleh cukup lengkap digunakan sebagai dasar dalam membahas masalah yang ada metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian asosiatif. menurut Sugiyono penelitian asosiatif adalah :“Merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan dua variabel atau lebih. Dengan penelitian ini maka akan dapat dibangun suatu teori yang dapat berfungsi untuk menjelaskan, meramalkan, dan mengontrol suatu gejala”.

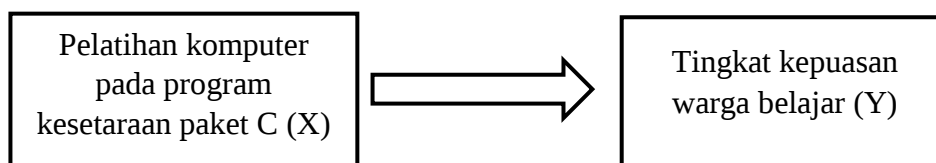
Dalam metode penelitian asosiatif digunakan untuk menemukan ada tidaknya pengaruh pelatihan komputer pada program kesetaraan paket c terhadap tingkat kepuasan warga belajar PKBM Tamansari Kota Tasikmalaya.

Pendekatan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif, karena penelitian ini disajikan dengan angka-angka. Hal ini sesuai dengan pendapat (Arikunto 2006: 12) yang mengemukakan penelitian kuantitatif adalah pendekatan penelitian yang banyak dituntut menggunakan angka, mulai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data tersebut, serta penampilan hasilnya.

B. Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya. (Sugiyono 2017:38). Dalam penelitian ini terdapat dua variabel yaitu :

Variabel Independent (variabel bebas) Pada penelitian ini yang menjadi variabel bebas adalah variabel pelatihan komputer pada program kesetaraan paket C. Variabel Dependen (variabel terikat) pada penelitian ini yang menjadi variabel terikat adalah tingkat kepuasan warga belajar, hubungan tersebut dapat digambarkan sebagai berikut :



(Sumber: Hasil Penelitian, 2019)

Gambar 3.1 Hubungan antara Variabel Independent dan Variabel Dependent

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Arikunto (2015:15) berpendapat “Populasi merupakan subjek penelitian”. Sedangkan menurut Sugiyono (2017:80) menjelaskan “Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulannya”.

Berdasarkan pendapat tersebut di atas dapat disimpulkan populasi adalah keseluruhan subjek penelitian yang memiliki ciri-ciri yang akan diteliti. Populasi dari penelitian ini adalah seluruh 62 orang yang bertempat di Cikadu=12, Ciledug=20 dan Situdukun=30.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. (Sugiyono 2017:81).

Pada penelitian ini teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah bagian dari *probability sampling* yaitu *simple random sampling*. *Probability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. *Simple random sampling* dikatakan *simple* (sederhana) karena pengambilan anggota sampel dari

populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu. Cara demikian dilakukan bila anggota populasi dianggap homogen. (Sugiyono 2017:82).

Pada populasi penelitian ini diketahui sebanyak 62 orang, dengan tingkat kesalahannya adalah 10%. Dalam penentuan sampel penelitian ini menggunakan rumus Slovin yaitu :

$$\frac{N}{(1 + N(e)^2)}$$

TABEL 3.1
PEMBAGIAN SAMPEL

Kelas	Cikadu	Ciledug	Situdukun
Populasi	12	20	30
Sampel	$\frac{12}{62} \times 40$	$\frac{20}{62} \times 40$	$\frac{30}{62} \times 40$
	7,7	12,9	19,3
Jumlah	8	13	19

(Sumber Hasil Pengolahan Data, 2019)

Keterangan :

n : Jumlah Sampel

N : Jumlah Populasi

e : Batas Toleransi Error

sumber : wicaksono putra (2012) <http://analisis-statistika.blogspot.com/2012/09/09>

Jadi, dari hasil perhitungan di atas maka dapat disimpulkan bahwa dari populasi 62 orang akan di ambil sampel sebanyak 40 orang.

D. Waktu dan Tempat Penelitian

1. Tempat

Penelitian dilakukan di PKBM Cerdik jln.Setiawargi RT/RW 01/05 Kel. Setiamulya Kec.Tamansari Kota Tasikmalaya Jawa Barat.

2. Waktu Penelitian

Waktu penelitian dilaksanakan selama 5 (lima) bulan, dimulai pada bulan September 2018 sampai dengan bulan Januari 2019. Alasan waktu tersebut dipilih karena peneliti ingin mendapatkan data selama rencana waktu yang telah ditetapkan di tempat penelitian. Rincian waktu tersebut dapat dilihat dalam tabel sebagai berikut.

TABEL 3.2
JADWAL PELAKSANAAN PROPOSAL DAN SKRIPSI

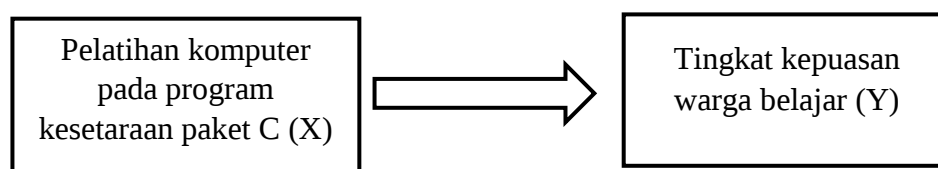
No	Kegiatan	2018				2019
		Sep	Okt	Nov	Des	Jan
1	Pengajuan Judul					
2	Survey Awal					
3	Penyelesaian dan Bimbingan Proposal dari BAB I s/d III					
4	Sidang Proposal					
5	Revisi Proposal					

6	Penelitian					
7	Penyelesaian dan Bimbingan Skripsi					
8	Sidang Skripsi					

(Sumber Hasil Penelitian)

E. Desain Penelitian

Penelitian yang digunakan peneliti adalah penelitian kuantitatif. Pada penelitian ini, hasil yang didapatkan dari penelitian akan disajikan dalam bentuk angka. Metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Dalam penelitian ini untuk mengumpulkan data guna mencapai tujuan diharapkan perlu adanya suatu metode penelitian yang sesuai dan tepat. Metodologi penelitian merupakan suatu pembuktian terhadap suatu objek penelitian untuk memperoleh kebenaran dari permasalahan dengan menggunakan pendekatan ilmiah untuk menghasilkan hasil yang objektif dan dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya. Peneliti meneliti ada tidaknya pengaruh pelatihan komputer pada program kesetaraan paket C terhadap tingkat kepuasan warga belajar.



Gambar 3.2 Desain Penelitian

F. Langkah-langkah Penelitian

Langkah-langkah penelitian merupakan operasionalisasi pelaksanaan

penelitian. Secara garis besar langkah-langkah penelitian adalah pembuatan rancangan, pelaksanaan penelitian, dan pembuatan laporan penelitian.

Jika dideskripsikan urutan langkah-langkah penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah sebagai berikut.

1. Pemilihan judul penelitian.
2. Mengadakan survey lapangan untuk mengidentifikasi dan merumuskan masalah-masalah yang ingin dipecahkan.
3. Mencari dan mengumpulkan sumber rujukan.
4. Mengklasifikasikan unsur-unsur dalam masalah menurut hubungannya dengan data atau bukti.
5. Menentukan apakah data atau bukti yang diperlukan tersedia atau tidak.
6. Merumuskan hipotesis.
7. Merumuskan variabel.
8. Membuat instrumen penelitian
9. Menguji untuk mengetahui apakah masalah dapat dipecahkan atau tidak.
10. Mengumpulkan data dan keterangan.
11. Mengatur data secara sistematis untuk dianalisa.
12. Menganalisa data dan bukti yang diperoleh untuk membuat interpretasi.
13. Mengatur data untuk presentasi dan penampilan.
14. Penyusunan laporan.

G. Teknik Pengumpulan Data

Data ialah bahan mentah yang perlu diolah, sehingga menghasilkan informasi atau keterangan, baik kuantitatif maupun kualitatif yang

menunjukkan fakta (Riduwan, 2009:106). Teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan observasi (pengamatan), dokumentasi, kuesioner (angket).

1. Observasi

Observasi merupakan metode yang digunakan untuk mengamati sesuatu, seseorang, suatu lingkungan atau situasi secara tajam terinci dan mencatatnya secara akurat. Adanya observasi peneliti dapat mengetahui kegiatan pelatihan yang berada di PKBM Cerdik, dalam kesehariannya melakukan pelatihan komputer. Berdasarkan pemaparan di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa observasi merupakan kegiatan pengamatan dan pencatatan yang dilakukan oleh peneliti guna menyempurnakan penelitian agar mencapai hasil yang maksimal.

2. Dokumentasi

Menurut Riyanto (2007:103) “metode dokumentasi berarti cara mengumpulkan data dengan mencatat data-data yang sudah ada. Metode dokumentasi adalah teknik pengumpulan data yang tidak langsung ditujukan kepada subjek penelitian. Dokumen yang diteliti dapat berupa buku harian, laporan, dan dokumen lainnya”.

Metode dokumentasi dalam penelitian ini dipergunakan untuk mendapatkan data-data tertulis, seperti profil lembaga, daftar nama pendidik, dokumentasi kegiatan berupa foto pada saat pelatihan komputer berlangsung dan sarana prasarana yang disediakan PKBM Cerdik, dan daftar-daftar lainnya yang dibutuhkan untuk kepentingan penelitian.

3. Angket (Kuesioner)

Angket (Kuesioner) adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya, dapat diberikan secara langsung atau melalui pos atau internet Angket atau kuesioner merupakan alat pengumpulan data yang efisien, dan cocok digunakan bila jumlah responden cukup besar dan tersebar di wilayah yang luas. Jenis angket ada dua, yaitu tertutup dan terbuka. Kuesioner yang digunakan dalam hal ini adalah kuesioner tertutup yakni kuesioner yang sudah disediakan jawabannya, sehingga responden tinggal memilih dan menjawab secara langsung (Sugiyono, 2016: 142).

Penelitian ini menggunakan skala Likert. Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat atau persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena tertentu (Sugiyono, 2016:93). Jadi dengan skala Likert ini peneliti ingin mengetahui Pengaruh Pelatihan Komputer Pada Program Kesenjangan Paket C Terhadap Tingkat Kepuasan di PKBM Cerdik Tamansari Kota Tasikmalaya. Kuesioner dibuat dengan nilai 1-4 untuk mewakili pendapat responden seperti sangat setuju, setuju, tidak setuju, sangat tidak setuju

H. Instrumen Penelitian

Instrument penelitian adalah alat yang digunakan penulis untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati. Secara spesifik semua fenomena itu disebut variabel penelitian.

Hal-hal yang perlu diungkapkan dalam pengembangan instrumen penelitian adalah :

1. Indikator Variabel

a. Pelatihan Komputer

Pelatihan komputer adalah suatu proses untuk meningkatkan kemampuan dan keterampilan kerja yang berkaitan dengan bidang komputer.

Indikatornya :

- 1) Masukan sarana (*instrument input*)
- 2) Masukan mentah (*raw input*)
- 3) Masukan lingkungan (*environment input*)
- 4) Proses (*procees*)
- 5) Keluaran (*output*)
- 6) Masukan lain (*other input*)
- 7) Pengaruh (*impact*)

b. Tingkat Kepuasan

Menurut kamus besar bahasa Indonesia, kepuasan mempunyai kata dasar “puas” yang berarti merasa senang (lega, gembira, kenyang, dsb karena sudah terpenuhi hasrat hatinya), sedangkan kata kepuasan itu

sendiri memiliki arti perihal (yang bersifat) puas, kesenangan, kelegaan dsb.

Indikatornya :

- 1) Bukti fisik (*tangibels*)
- 2) Keandalan (*reliability*)
- 3) Ketanggapan (*responsive*)
- 4) Jaminan (*assurance*)
- 5) Empati (*emphaty*)

2. Pengembangan Instrumen

Dalam penelitian ini, untuk mencapai hasil yang diharapkan maka dalam pengembangan instrumennya dengan mengemukakan kisi-kisi instrumennya.

3. Uji Coba Instrumen

Sebelum instrumen digunakan sebagai alat pengumpul data, maka instrumen tersebut diujicobakan pada 22 warga belajar PKBM Cerdik yang akan dijadikan sampel. Uji coba instrumen dimaksudkan agar instrumen yang berupa angket harus valid dan reabilitas sebelum disebarluaskan kepada responden.

Kevaliditasan instrumen, apabila mempunyai validitas tinggi jika butir-butir yang membentuk instrumen tidak menyimpang dari fungsi instrumen. Untuk mendapatkan instrumen yang valid, maka peneliti akan menguji angket/ kuesioner.

TABEL 3.3
KISI-KISI INSTRUMEN VARIABEL PELATIHAN KOMPUTER

Variabel	Indikator	Sub Indikator	nomor item	jumlah item	Responden
Pelatihan Komputer	Masukan sarana	Kurikulum pelatihan sesuai dengan kebutuhan belajar	1, 2, 3	3	Warga belajar/ peserta pelatihan komputer
		Tenaga kependidikan	4, 5, 6, 7, 8, 9, 10	7	
		Sarana dan pra sarana	11, 12, 13	3	
		Biaya	14	1	
	Masukan mentah	Karakteristik peserta pelatihan	15, 16	2	
	Masukan lingkungan	Lokasi pelatihan	17, 18	2	
	Proses	Kegiatan/Pelaksanaan pembelajaran pelatihan	19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26	8	
		Evaluasi	27, 28, 29	3	
	Keluaran	Hasil belajar	30, 31	2	
	Masukan lain	Dukungan orang lain	32, 33	2	
	Pengaruh	-	-	-	

(Sumber Pengolahan Data 2019)

TABEL 3.4
KISI-KISI INSTRUMEN VARIABEL TINGKAT KEPUASAN

Variabel	Indikator	Sub Indikator	Nomor Item	Jumlah Item	Responden
----------	-----------	---------------	------------	-------------	-----------

Variabel	Indikator	Sub Indikator	Nomor Item	Jumlah Item	Responden
tingkat kepuasan	Bentuk fisik (<i>Tangibles</i>)	Ruang : letak, luas, keadaan, penerangan dan penataan ruang	1, 2, 3	3	warga belajar/ peserta pelatihan komputer
		Memiliki perangkat pembelajaran/alat praktik sebagai penunjang dalam praktek	4	1	
	Kehandalan (<i>Reliability</i>)	Tepat waktu	5	1	
		Kedisiplinan	6,7,8	3	
		Pelatihan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan warga belajar	9	1	
		Kecermatan tutor dalam melayani warga belajar	10, 11, 12, 14	4	
		Memiliki standar pelatihan yang jelas	15	1	
		Kemampuan Tutor dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelatihan	16	1	
	Ketanggapan (<i>Responsive</i>)	Ketanggapan pengelola program kesetaraan terhadap kebutuhan warga	17, 18, 19	3	

Variabel	Indikator	Sub Indikator	Nomor Item	Jumlah Item	Responden
		belajar			
		Semua keluhan warga belajar direspon oleh Tutor	20, 21	2	
	Jaminan (Assurance)	Tutor memberikan pelayanan yang baik	22, 23	2	
		Pengetahuan dan keterampilan dalam melakukan pelatihan	24, 25	2	
		Kesopanan dan rasa normal dalam melakukan pelatihan	26	1	
		Konsisten	27, 28	2	
		Tutor memberikan keyakinan saat pelatihan	29, 30	2	
	Empati (Emphaty)	Keramahan dan kesabaran tutor dalam mengajar	31	1	
		Mengetahui kebutuhan warga belajar	32	1	
		Menyampaikan pembelajaran dan informasi dengan baik	33	1	
		Tutor melayani	34	1	

Variabel	Indikator	Sub Indikator	Nomor Item	Jumlah Item	Responden
		dengan sikap ramah			
		Tutor melayani dan menghargai setiap warga belajar	35, 36	1	

(Sumber : Pengolahan Data 2019)

Dari kisi-kisi instrumen di atas telah diketahui variabel, indikator, dan deskriptor yang selanjutnya akan dimasukkan kedalam angket/kuesioner. Setelah itu instrumen ini diujicobakan terlebih dahulu pada sisa sampel yang diambil yaitu sebanyak 22 orang. Maka selanjutnya akan dihitung dan ditentukan validitas dan reliabilitas dari uji coba instrumen tersebut menggunakan rumus validitas dan reliabilitas.

a. Validitas

Validitas berasal dari kata *validity* yang mempunyai arti sejauh mana ketetapan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurannya (Azwar 1986). Selain itu validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan bahwa variabel yang diukur memang benar-benar variabel yang hendak diteliti oleh peneliti (Cooper dan Schindler, dalam Zulganef, 2006).

Uji validitas adalah uji yang digunakan untuk menunjukkan sejauh mana alat ukur yang digunakan dalam mengukur apa yang diukur. Ghazali (2009) menyatakan bahwa uji validitas digunakan untuk mengukur sah, atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner

dinyatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. untuk melakukan uji validitas ini menggunakan program *Microsoft Excel*. Adapun rumus dari validitas yaitu :

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

dimana :

X = skor yang diperoleh subyek dari seluruh item

Y = skor total yang diperoleh dari seluruh iitem

ΣX = jumlah skor dalam distribusi X

ΣY = jumlah skor dalam distriusi Y

ΣX^2 = jumlah kuadrat dalam skor distribusi X

ΣY^2 = jumlah kuadrat dalam skor distribusi Y

N = banyaknya responden

Dari hasil penyebaran angket kepada responden sebanyak 22 orang maka didapatlah data. Berdasarkan pada hasil uji instrumen pertama melalui perhitungan dengan menggunakan *Microsoft Excel* dapat diperoleh bahwa jumlah data valid yang diambil dari 69 pernyataan yang dibagi kedalam dua variabel X=33 pernyataan Y=36 pernyataan dan responden sebanyak 22 orang maka pada variabel X sebanyak 30 data valid dan 3 data tidak valid, dan pada variabel Y sebanyak 30 data valid dan 6 data tidak valid. Dari item yang tidak valid tersebut kemudian dikonsultasikan. Berdasarkan diskusi bersama tim pembimbing maka rekomendasi dari uji instrumen bias dilihat dari

tabel 3.4 dan 3.5.

TABEL 3.5
HASIL UJI INSTRUMEN PELATIHAN KOMPUTER

Variabel	Indikator	Item	Pernyataan	Validitas	Keterangan
Pelatihan Komputer	Masukan sarana	1	kurikulum pelatihan sesuai dengan kebutuhan belajar	valid	
		2	materi pelatihan yang mudah dipahami oleh peserta	valid	
		3	isi materi sesuai dengan pelatihan yang dilaksanakan	valid	
		4	tutor pelatihan memiliki kemampuan dalam pelatihan komputer	valid	
		5	tutor pelatihan mempunyai kualifikasi pelatihan komputer	valid	
		6	tutor pelatihan bersikap tegas	valid	
		7	tutor pelatihan ramah kepada peserta tanpa memandang latar belakang usia dan suku	valid	
		8	tutor pelatihan memperlakukan peserta dengan adil	valid	
		9	tutor pelatihan mampu menjawab pertanyaan dari	tidak valid	Dihilangkan

Variabel	Indikator	Item	Pernyataan	Validitas	Keterangan
			peserta pelatihan		
		10	suara tutor pelatihan dapat di dengar dengan jelas oleh peserta pelatihan	valid	
		11	PKBM Cerdik memiliki alat-alat yang mendukung dalam pelatihan komputer	valid	
		12	kondisi ruangan yang bersih	valid	
		13	luas ruangan memadai buat peserta pelatihan	valid	
		14	biaya yang terjangkau dalam kegiatan pelatihan komputer	valid	
	masukan mentah	15	saya mengikuti pelatihan komputer karena keinginan diri sendiri	valid	
		16	saya memiliki ketertarikan tersendiri untuk mengikuti pelatihan komputer yang memiliki peluang dalam dunia pekerjaan	tidak valid	Dihilangkan
	masukan lingkungan	17	lokasi atau tempat pelatihan yang digunakan dalam pelaksanaan strategis	valid	
		18	PKBM Cerdik sudah memiliki izin operasional pusat kegiatan belajar masyarakat	valid	

Variabel	Indikator	Item	Pernyataan	Validitas	Keterangan
	Proses	19	peserta pelatihan ikut berperan aktif dalam pelaksanaan pelatihan komputer	valid	
		20	sebelum/sesudah kegiatan pelatihan tutor selalu memberikan motivasi kepada peserta pelatihan	valid	
		21	tutor selalu memberikan arahan ketika pelatihan berlangsung	valid	
		22	tujuan pelatihan sesuai dengan kebutuhan apa yang diharapkan oleh peserta pelatihan	valid	
		23	pelaksanaan pelatihan komputer sesuai dengan kebutuhan peserta pelatihan	valid	
		24	tutor pelatihan menyampaikan materi dengan baik	valid	
		25	tutor menyampaikan materi pelatihan sambil memperagakan/ mempraktikkan	valid	
		26	tutor pelatihan memberikan materi dimulai dari yang mudah menuju ke yang sulit	tidak valid	Dihilangkan

Variabel	Indikator	Item	Pernyataan	Validitas	Keterangan
		27	terdapat evaluasi pelatihan komputer disetiap pelatihan yang sudah di laksanakan	valid	
		28	tutor selalu mengulang materi yang kurang di pahami warga belajar	valid	
		29	tutor selalu mengulang materi yang di minta warga belajar	valid	
	keluaran	30	adanya evaluasi berupa praktik	valid	
		31	adanya perubahan keterampilan dalam mengaplikasikan komputer	valid	
	masukan lain	32	saya mendapatkan motivasi dari teman-teman saya untuk mengikuti pelatihan komputer	valid	
		33	saya mendapatkan izin serta dorongan dari keluarga untuk mengikuti pelatihan komputer	valid	

(Sumber Pengolahan Data 2019)

TABEL 3.6
HASIL UJI INSTRUMEN TINGKAT KEPUASAN

Variabel	Indikator	Item	Pernyataan	Validitas	Keterangan
Tingkat Kepuasan	Bukti fisik (<i>tangbles</i>)	1	PKBM Cerdik mempunyai ruangan pelatihan komputer yang luas sehingga nyaman	valid	

Variabel	Indikator	Item	Pernyataan	Validitas	Keterangan
			di gunakan		
		2	Ruang pelatihan komputer selalu dalam keadaan bersih	valid	
		3	Ruang pelatihan komputer memiliki cahaya lampu yang cukup	valid	
		4	PKBM Cerdik memiliki alat praktik yang lengkap	valid	
	Kehandalan (Reliability)	5	Pelatihan/pembelajaran berlangsung sesuai jadwal/tepat waktu	valid	
		6	Tutor pelatihan komputer selalu datang mengajar pelatihan	valid	
		7	Tutor pelatihan komputer tidak pernah datang terlambat	valid	
		8	Tutor pelatihan komputer selalu mengabsen kehadiran saya	tidak valid	Dihilangkan
		9	Materi pelatihan komputer yang diberikan sesuai kebutuhan saya	valid	
		10	tutor selalu memberikan materi yang mudah di mengerti oleh peserta pelatihan	valid	
		11	materi yang di sampaikan	valid	

Variabel	Indikator	Item	Pernyataan	Validitas	Keterangan
			dalam pelatihan selalu berinovatif		
		12	tutor melakukan praktik komputer yang mudah diikuti oleh peserta pelatihan	tidak valid	Dihilangkan
		13	Tutor pelatihan komputer memberikan gambaran RPP selama satu semester	valid	
		14	Metode pembelajaran yang dibawakan tutor menarik perhatian peserta pelatihan	valid	
		15	tutor mempunyai kualifikasi pelatihan komputer	valid	
		16	Tutor selalu menggunakan alat bantu dalam proses pelatihan yang disediakan PKBM	valid	
	Ketanggapan (Responsive)	17	Tutor pelatihan komputer selalu bertanya materi apa yang ingin di pelajari saya	valid	
		18	Tutor pelatihan komputer selalu menjawab pertanyaan/permasalahan warga belajar	valid	
		19	Tutor pelatihan komputer memenuhi apa yang mejadi keinginan warga belajar	valid	

Variabel	Indikator	Item	Pernyataan	Validitas	Keterangan
		20	Tutor pelatihan komputer selalu mengulang materi pelatihan komputer yang kurang jelas	valid	
		21	ketika praktik komputer berlangsung tutor selalu turun tangan memperbaiki	valid	
	Jaminan (Assurance)	22	Tutor pelatihan komputer memberikan pelayanan baik kepada saya	valid	
		23	Tutor pelatihan komputer menjalankan tugasnya dengan baik	valid	
		24	Tutor pelatihan komputer selalu jujur dalam memberikan informasi yang sesuai dengan pelatihan	tidak valid	Dihilangkan
		25	Tutor pelatihan komputer selalu menyelesaikan permasalahan yang terjadi saat pelatihan	valid	
		26	Tutor pelatihan komputer berpakaian sopan dan rapi saat pelatihan berlangsung	valid	
		27	Tutor pelatihan komputer selalu menepati apa yang di janjikan	valid	
		28	Tutor pelatihan komputer memiliki peraturan-	valid	

Variabel	Indikator	Item	Pernyataan	Validitas	Keterangan
			peraturan yang harus di patuhi semua peserta pelatihan		
		29	Saya percaya pelatihan komputer pada program kesetaraan paket c dapat meningkatkan pendidikan saya setara sma	valid	
		30	saya mampu mengoperasikan komputer dengan baik	tidak valid	Dihilangkan
	Empati (<i>Emphaty</i>)	31	Tutor pelatihan komputer ramah dan sabar dalam menyampaikan materi mengenai pelatihan komputer	valid	
		32	Tutor pelatihan komputer selalu bertanya apa yang tidak saya pahami dari penjelasannya	tidak valid	Dihilangkan
		33	Tutor pelatihan komputer selalu jelas dalam menyampaikan materi	valid	
		34	Tutor pelatihan komputer melayani saya dengan ramah	valid	
		35	Tutor pelatihan mengerti kondisi dan kemampuan saya	tidak valid	Dihilangkan

Variabel	Indikator	Item	Pernyataan	Validitas	Keterangan
		36	Tutor pelatihan komputer akan menghubungi saya jika saya sering tidak masuk	valid	

(Sumber Pengolahan Data 2019)

Dari hasil uji validitas diatas masih terdapat pernyataan yang tidak valid dan dihilangkan/diperbaiki sebagaimana mestinya untuk penelitian selanjutnya.

b. Reliabilitas

Reliabilitas berasal dari kata *reliability* yang berarti keajegan pengukuran (Walizer, 1987). Sugiharto dan Situnjak (2006) menyatakan bahwa reliabilitas menunjuk pada suatu pengertian bahwa instrumen yang digunakan dalam penelitian untuk memperoleh informasi yang digunakan dapat dipercaya sebagai alat pengumpulan data dan mampu mengungkap informasi yang sebenarnya di lapangan. Ghazali (2009) menyatakan bahwa reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari peubah atau konstruk. Suatu kuesioner dinyatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu.

Untuk pengujian reliabilitas digunakan dengan *internal consistency*. Dengan teknik uji dua pihak ganjil, genap yang dianalisis dengan rumus Spermen Brown, yaitu :

$$r_i = \frac{2r_b}{1+r_b}$$

Dimana :

r_i : reabilitas internal seluruh instrumen

r_b : korelasi product moment antara belahan pertama dan kedua

(Sumber: Sugiyono, 2011:359).

Hasil reliabilitas pengujian angket dari tiap variabel untuk uji instrumen reliabilitas variabel X =1,753 dan reliabilitas variabel Y =0,750 dengan tingkat kesalahan 10% atau (0,34). Karena r_i hitung lebih besar dari r tabel untuk taraf kesalahan 10%, maka dapat disimpulkan bahwa hasil uji instrumen reliabel. Selanjutnya angket/kuesioner akan disebar.

I. Teknik analisis data

Arikunto (2015 : 236) menjelaskan bahwa yang dimaksudkan dengan analisis data adalah pengolahan data yang diperoleh dengan menggunakan rumus-rumus atau aturan-aturan yang ada sesuai dengan pendekatan penelitian atau desain yang diambil. Terkait dengan hal itu maka diperlukan adanya teknik analisis data. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu :

1. Uji Normalitas Data

Uji Normalitas data adalah sebuah uji yang dilakukan dengan tujuan untuk menilai sebaran data pada sebuah kelompok data atau variabel, apakah sebaran tersebut berdistribusi normal atau tidak. Pada penelitian ini peneliti menggunakan uji normalitas data menggunakan One-Sample Kolmogorov Smirnov melalui SPSS. 16.0

2. Analisis Regresi

Analisis Regresi, dalam penelitian ini digunakan rumus statistik Regresi Linier melalui SPSS. 16.0 teknik ini digunakan untuk mengetahui kesimpulan hubungan dan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

3. Uji Hipotesis

Pengujian Hipotesis, adalah untuk mengetahui ada tidak nya hubungan antara variabel X dengan variabel Y yang dilihat pada hasil pengujian data melalui SPSS. 16.0 dengan melihat daerah penolakan dan daerah penerimaan berdasarkan rumus yang di rangkum dalam sebuah gambar Kurva Uji Hipotesis.