

UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS KUISONER KEPUASAN KONSUMEN PENGUJIAN SAMPEL LABORATORIUM TERPADU FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA

Sutriyono

Laboratorium Terpadu Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Kalijaga
Jl. Marsda Adisucipto Yogyakarta 55281 Telp. +62-274-519739
Email : sutriyono_indonesia@yahoo.com

Abstract

This research aim to know level of validity and reliability kuisoner satisfaction of sample test consumer in Integrated Laboratory Science and Technology Faculty UIN Sunan Kalijaga. Valid and mainstay an instrument in this case quizoner sampling test hardly determines success in determining level of satisfaction of consumer matching with reality. Retrieval of data in this research by using quizoner, while data analysis applied is Correlation Test Pearson Product Moment and Alpha Cronbach's Test. Validity test indicates that valid of kuisoner satisfaction of integrated laboratory sampling test consumer which consist of tangibles (X_1), assurance (X_2), reliability (X_3), responsiveness (X_4), emphaty (X_5) can expressed valid, calculate r of all indikator/ variable to total score bigger than tables r (0,2458) with level significance 1%. Where highest valid there is at variable assurance (X_2) with correlation value reaches 0,887. While to testing reliability with level signifikasi 5% (table r 0,1882) indicates that mainstay quizoner satisfaction of integrated laboratory sampling test consumer has level of high reliability with value Apha 0,825.

Keywords: *validity and reliability quizoner, satisfaction of consumer, sampling test*

PENDAHULUAN

Penelitian pada dasarnya merupakan sebuah kegiatan untuk melakukan pengukuran. Perlu adanya validasi dan reliabilitas alat atau instrument yang digunakan dalam penelitian , agar pengukuran yang dilakukan memiliki kevalidan dan kehandalan yang baik. Sehingga kesimpulan yang akan diambil setelah melakukan penelitian sesuai dengan keadaan yang sesungguhnya.

Kuisoner kepuasan konsumen pengujian sampel adalah alat penelitian yang penting untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen terhadap layanan yang diberikan oleh tim ISO terhadap konsumen pengujian sampel. Ada beberapa layanan pengujian sampel yang di tawarkan oleh laboratorium terpadu fakultas sains dan teknologi yang telah terakreditasi ISO/ SNI 17025 : 2008 antara lain : SAA (Surface Area Analyzer), alat bidang Kimia yang digunakan untuk mengukur luas permukaan material. DNA Analyzer, alat bidang Biologi yang digunakan untuk membaca kode genetic DNA. Satu-satu alat DNA Analyzer yang terakreditasi di Indonesia. Soundlevel Meter, alat bidang Teknik Industry yang digunakan untuk mengukur intensitas suara. Light Meter, alat bidang Teknik Industry yang digunakan untuk mengukur intesitas cahaya. Viskometer, alat bidang Fisika yang digunakan untuk mengukur kekentalan zat cair.

Berdasarkan teori-teori yang telah ada, yang dimaksud dengan kualitas pelayanan adalah suatu penilaian konsumen tentang kesesuaian tingkat pelayanan yang diberikan dengan tingkat pelayanan yang diharapkannya. Kualitas pelayanan ini diukur dengan lima indikator, yaitu: *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Keyakinan), *Emphaty* (kemampuan memahami kebutuhan konsumen) dan *Tangibles* (Bukti Fisik).

Untuk mengetahui tingkat kevalidan instrument atau kuisioner pada penelitian ini menggunakan uji korelasi Pearson, sedang untuk mengetahui tingkat reliabilitas menggunakan uji Alpha Cronbach's.

METODE PENELITIAN

Desain penelitian yang digunakan adalah pendekatan analisis deskriptif kualitatif untuk mengolah data primer yang diperoleh. Penelitian ini dilaksanakan di Laboratorium Terpadu Fakultas Sains dan Teknologi, UIN Sunan Kalijaga. Data yang dibutuhkan merupakan data primer, oleh karena itu kepuasan konsumen dijabarkan dalam indikator-indikator yaitu 1) *Reliability* (Kehandalan), 2) *Responsiveness* (Daya Tanggap), 3) *Assurance* (Keyakinan), 4) *Emphaty* (kemampuan memahami kebutuhan konsumen) dan 5) *Tangibles* (*Bukti Fisik*). Dari indikator-indikator tersebut disusun pertanyaan-pertanyaan, yang setiap pertanyaannya di beri skor 1 sampai 4. Skor 1 menggambarkan bahwa kepuasan konsumen buruk, skor 2 menggambarkan kepuasan konsumen kurang, skor 3 menggambarkan kepuasan konsumen cukup sedangkan skor 4 kepuasan konsumen baik. Kemudian merekap data dan tabulasi. Setelah itu melakukan uji analisis dengan menggunakan SPSS.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Data yang dihasilkan dalam penelitian ini merupakan data primer yang diperoleh langsung dari konsumen pengujian sampel Laboratorium Terpadu UIN Sunan Kalijaga melalui pengisian kuisioner. Data yang telah di tabulasi selanjutnya di analisis menggunakan SPSS 17.0. Uji validasi menggunakan Uji Korelasi Pearson Product Moment sedangkan Uji Reliabilitas menggunakan uji Alpha Cronbach's.

Tabulasi data kuisionernya adalah sebagai berikut :

Tabel 1: Tanggapan konsumen terhadap kuisioner

No	Indikator	Respon Konsumen			
		buruk	kurang	cukup	baik
1	Kemudahan menemukan lokasi	0	0	41	68
2	Keramahan petugas menerima sampel	0	2	37	70
3	Kemampuan petugas penerima sampel dalam memberikan pelayanan	0	3	42	64
4	Ketersediaan dan kelengkapan metode uji	0	1	63	45
5	Ketepatan pelaksanaan pengujian	0	11	63	35
6	Kemudahan memahami isi laporan hasil uji	0	0	62	47
7	Kejelasan dan interpretasi atas hasil uji	0	0	62	47
8	Kemampuan petugas dalam melayani pembayaran pengujian	0	0	38	71
9	Kemudahan transaksi pembayaran	0	0	30	79
10	Kemudahan pengambilan hasil uji	0	2	31	76
	JUMLAH	0	19	469	602
	PROSENTASE	0%	1,74%	43,03%	55,23%

Sepuluh pertanyaan diatas merupakan cerminan dari lima indikator kualitas pelayanan terhadap konsumen yaitu *reliability*, *responsive*, *assurance*, *emphaty* dan *tangibles*. Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa tanggapan konsumen terhadap pelayanan uji sampel di laboratorium terpadu fakultas sains dan teknologi mayoritas merespon dengan baik yaitu sebesar 55,23 %, sedangkan yang merespon cukup sebesar 43,03%, merespon kurang sebesar 1,74% sedangkan yang buruk tidak ada atau 0%. Hasil data diatas merupakan hal

yang positif bagi tim ISO laboratorium terpadu, kerja keras yang selama dilakukan telah mendapatkan respon yang baik dari konsumen pengujian sampel.

1. Uji Validitas menggunakan Correlation Test Pearson Product Moment

Uji validitas kuisioner dalam tulisan ini adalah uji validasi yang digunakan untuk mengukur keakuratan kuisioner dalam menentukan tingkat kepuasan konsumen layanan publik yang dilakukan oleh Laboratorium Terpadu Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Kalijaga. Validasi dalam penelitian ini merupakan validasi item, yaitu dengan cara mengkorelasikan skor item dengan skor total.

Tabel 2: Uji Validasi Correlation Test Pearson Product Moment
Correlations

		X1	X2	X3	X4	X5	skortotal
X1	Pearson Correlation	1	.762**	.737**	.417**	.239*	.802**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.012	.000
	N	109	109	109	109	109	109
X2	Pearson Correlation	.762**	1	.879**	.499**	.309**	.887**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.001	.000
	N	109	109	109	109	109	109
X3	Pearson Correlation	.737**	.879**	1	.480**	.329**	.882**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	109	109	109	109	109	109
X4	Pearson Correlation	.417**	.499**	.480**	1	.326**	.697**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.001	.000
	N	109	109	109	109	109	109
X5	Pearson Correlation	.239*	.309**	.329**	.326**	1	.597**
	Sig. (2-tailed)	.012	.001	.000	.001		.000
	N	109	109	109	109	109	109
skortotal	Pearson Correlation	.802**	.887**	.882**	.697**	.597**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	109	109	109	109	109	109

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Berdasarkan data diatas menunjukkan bahwa nilai korelasi antara masing-masing item dengan skor total. Dari data tersebut dapat diketahui bahwa korelasi antara X₁ (reliabilitas/ kehandalan), X₂ (responsiveness/ daya tanggap), X₃ (assurance/keyakinan), X₄ (emphaty), X₅ (tangibles/ bukti fisik) dengan skor total berturut-turut adalah sebagai berikut 0,802; 0, 887; 0,882; 0,697; 0,597, sedangkan r tabel = 0, 244. jadi dapat disimpulkan bahwa kelima indikator kepuasan konsumen tersebut valid dengan signifikasi 1% melebihi standart yang biasanya digunakan dalam penelitian yaitu 5%. Sehingga kuisioner tersebut layak dan valid jikalau digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan atau tingkat kepuasan konsumen uji sampel yang dilakukan oleh Laboratorium Terpadu Fakultas Sains dan Teknologi.

2. Uji Reliabilitas menggunakan *Alpha Cronbach's Test*

Uji Reliabilitas dilakukan untuk mengetahui tingkat kepercayaan atau kehandalan hasil suatu pengukuran, pengukuran yang dapat dipercaya adalah pengukuran yang memiliki reliabilitas yang tinggi. Secara teori koefisien reliabilitas antara 0 sampai dengan 1, tetapi kenyataannya belum pernah ada pengukuran yang mencapai koefisien 1. Hal tersebut dikarenakan kesempurnaan itu tidak akan terjadi, dimana faktor manusia sebagai pelaku peneliti merupakan faktor error yang potensial.

Tabel 3: Uji Reliabilitas menggunakan *Alpha Cronbach's Test*
Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	109	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	109	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.825	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Item 1	13.7798	2.933	.689	.774
Item 2	13.7982	2.607	.804	.734
Item 3	13.8349	2.602	.795	.736
Item 4	14.0092	3.102	.532	.814
Item 5	14.1927	3.176	.354	.873

Dari hasil analisis diatas dapat diketahui bahwa nilai Alpha sebesar 0,825. Nilai r tabel pada signifikasi 5% dengan jumlah data (n) = 109 adalah sebesar 0,1882, bahkan dapat dikatakan mempunyai reliabilitas yang tinggi karena nilai alpha lebih besar dari 0,70. Jadi dapat dikatakan bahwa item item dalam pertanyaan kuisioner yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen pengujian sampel di Laboratorium Terpadu Fakultas Sains dan Teknologi memiliki tingkat kepercayaan atau kehandalan yang tinggi. Jika memiliki reliabilitas yang tinggi maka jika dilakukan pengukuran berulang akan menghasilkan nilai yang konsisten.

KESIMPULAN

Hasil analisis menunjukkan bahwa butir-butir pertanyaan dalam kuisioner kepuasan konsumen uji sampel di Laboratorium Terpadu Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Kalijaga adalah valid. Dengan nilai korelasi Pearson dari faktor *tangible*, *assurance*, *reliability*, *responsiveness* dan *emphaty* berturut-turut adalah sebagai berikut 0,802; 0,887;

0,882; 0,697; dan 0,597. Selain itu juga memiliki kehandalan yang tinggi dengan nilai Alpha sebesar 0,825.

SARAN

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan konsumen dan hasil uji sampel perlu adanya kesadaran yang tinggi oleh semua pihak untuk duduk bersama mencari solusi terbaik terhadap segala masalah yang ada.

UCAPAN TERIMA KASIH

Syukur Alhamdulillah saya panjatkan hanya untuk Allah 'azza wa jalla atas segala lipahan rahmat dan nikmat-Nya. Saya ucapkan juga banyak terima kasih kepada teman teman PLP Laboratorium terpadu, Dosen Prodi Pendidikan Biologi dan Prodi Biologi serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu. Terima kasih atas dukungannya, semoga segala amal diterima dan dilipatgandakan oleh Allah Swt. Aamiin.

DAFTAR PUSTAKA

- Anonim. (2003). *Al Qur'an Al Karim dan Terjemahannya Departemen Agama RI*. PT. Karya Toha Putra. Semarang
- Doni Eko Saputro, Sutriyono. (2015). *Analisis Kepuasan Konsumen Pengujian Sampel di Laboratorium Terpadu Fakultas Sains dan Teknologi Dalam Rangka Untuk Mempertahankan ISO/IEC 17025:2008*. Laboratorium Terpadu UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. *Integrated Lab Journal*, Volume 03, No. 02, Oktober 2015
- Muhammad Joko Triyono, (2012). *Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Administrasi Akademik Fakultas Tarbiyah IAIN Walisongo, Semarang*. IAIN Walisongo. Semarang.
- Muzakiyah, (2011). *Analisi Kualitas Pelayanan Pada Bagian Tata Usaha Berdasarkan Tingkat Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Pendekatan Lean Servperf (Lean Service dan Service Performance) (Studi Kasus pada Fakultas Sainstek UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta)*. UIN Sunan Kalijaga. Yogyakarta.
- Muhammad Yunus Bandu (2013). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT.PLN (Persero) Rayon Makasar Barat*. Universitas Hasanudin Makasar.
- Ratih Hardiyati. (2010). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Penginapan (Villa) Agrowisata Kebun Teh Pagilaran*. Universitas Diponegoro. Semarang.
- Hadi, A. 2000. *Sistem Manajemen Mutu Laboratorium*. Jakarta:Gramedia Pustaka Utama.
- Hadi, A. 2007. *Pemahaman dan Penerapan ISO/IEC 17025:2005*. Jakarta:Gramedia Pustaka Utama.
- Herald, Eddy. 2003. *Sistem Manajemen Mutu Laboratorium*. Surakarta :FMIPA UNS
- <http://pelatihguru.net/tag/pengertian-iso-17025>. Diakses 14 November 2014
- <http://www.training-consulting.co.id/pelatihan/training-sni-iso-iec-17025/>. Diakses 14 November 2014

