

**PENGARUH KECERDASAN INTELEKTUAL (IQ) DAN KECERDASAN
EMOSIONAL (EQ) TUTOR TERHADAP KEPUASAN SISWA DALAM
MENGIKUTI KURSUS PADA LEMBAGA BIMBINGAN BELAJAR
YOGYAKARTA INTELLECTUAL COLLEGE
(LBB YIC) DI MAKASSAR**

SKRIPSI

Oleh
HASNIAR MILE
NIM 105720449513



**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
2018**



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS JURUSAN MANAJEMEN

Alamat : Jln. Sultan Alauddin No. 259 Fax (0411) 860 132 Makassar 90221.

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Skripsi : **PENGARUH KECERDASAN INTELEKTUAL (IQ) DAN KECERDASAN EMOSIONAL (EQ) TUTOR TERHADAP KEPUASAN SISWA DALAM MENGIKUTI KURSUS PADA LEMBAGA BIMBINGAN BELAJAR YOGYAKARTA INTELLECTUAL COLLEGE (LBB YIC) DI MAKASSAR.**

Nama Mahasiswa : HASNIAR MILE
No. Stambuk : 105720449513
Jurusan : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Makassar

Menyatakan bahwa Skripsi ini telah diperiksa dan diajukan di depan Penguji Sastra Satu (S1) pada hari Rabu, 06 Juni 2018 pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 06 Juni 2018

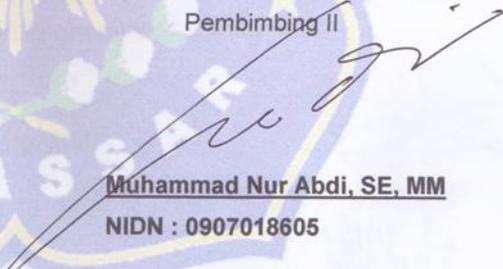
Menyetujui,

Pembimbing I

Pembimbing II


Dr. Edi Jusriadi, S.E., MM

NBM: 1038166


Muhammad Nur Abdi, SE, MM

NIDN : 0907018605

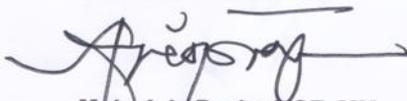
Mengetahui,


Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis


Syaiful Rasufong, SE, MM.

NBM: 903078

Ketua Jurusan Manajemen


Moh. Aris Pasigai, SE, MM

NBM: 1093485

PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

Skripsi ini telah di sahkan oleh Panitia ujian skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar dengan Surat Keputusan Universitas Muhammadiyah Makassar dengan No. 0006/2018 Tahun 1439 H/2018 M yang di pertahankan di depan Tim Penguji pada hari Rabu, 06 Juni 2018 M/21 Ramadhan 1439 H sebagai persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 07 Juni 2018

Panitia Ujian :
Pengawasan Umum : Dr. H. Abd. Rahman Rahim, SE, MM
(Rektor Unismuh Makassar) (.....)

Ketua : Ismail Rasulong, SE, MM.
(Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis) (.....)

Sekretaris : Dr. Agussalim HR, SE, MM.
(WD I Fakultas Ekonomi dan Bisnis) (.....)

Penguji : 1. Dr. Hj. Ruliaty, MM. (.....)
2. Hj. Naidah, SE, M.Si. (.....)
3. Nasrullah, SE, MM. (.....)
4. Syafaruddin, SE., MM. (.....)

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk kedua orang tuaku, Ibu, Bapak dan Kedua Adikku yang telah mendo'akan, memberikan kasih dan sayang, serta memberikan semangat dalam segala hal untuk kebaikanku. Siapa dan apalah saya tanpa kalian. Terima kasih banyak.

MOTTO

“Barang siapa yang keluar untuk menuntut Ilmu, maka ia seperti berperang di jalan Allah hingga ia pulang nantinya”.

(H.R. Tirmidzi)

“Waktu itu bagaikan pedang, jika kamu tidak memanfaatkannya atau menggunakannya untuk memotong, maka ia yang akan memotongmu (menggilasmu).”

(H.R. Muslim)

“Believe in God, In Syaa Allah you can do it, you can achieve the goals and dreams you want.”

(Hasniar Mile)

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah yang tiada henti diberikan kepada hamba-Nya. Shawat dan salam tidak lupa penulis kirimkan kepada Rasulullah Muhammad SAW beserta para keluarga, sahabat dan pengikutnya. Merupakan nikmat yang tiada ternilai manakala penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Kecerdasan Intelektual (IQ) dan Kecerdasan Emosional (EQ) Tentor Terhadap Kepuasan Siswa Dalam Mengikuti Kursus Pada Lembaga Bimbingan Belajar Yogyakarta Intellectual College (LBB YIC) di Makassar.

Skripsi yang penulis buat ini bertujuan untuk memenuhi syarat dalam menyelesaikan Program Sarjana (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

Teristimewa dan terutama penulis sampaikan ucapan terima kasih kepada kedua orang tua penulis bapak Saharuddin Dg Mile dan Ibu Sri Bulan Dg Kebo yang senantiasa memberikan harapan, semangat, kasih sayang, dan do’a tulus yang tanpa pamrih dan saudara – saudaraku tercinta yang senantiasa mendukung dan memberikan semangat hingga akhir studi ini. Semoga apa yang telah mereka berikan kepada penulis menjadi ibadah dan cahaya penerang kehidupan di dunia dan di akhirat.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Begitu pula penghargaan yang setinggi – tingginya dan terima kasih banyak disampaikan dengan hormat kepada :

1. Bapak Dr. Abd. Rahman Rahim, S.E., MM selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar.
2. Bapak Ismail Rasulong, S.E., MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
3. Bapak Moh. Aris Pasigai, S.E., MM selaku Ketua Jurusan Manajemen.
4. Bapak Edi Jusriadi, S.E., MM selaku Dosen Pembimbing I yang dengan penuh rasa tanggung jawab mengarahkan dan mendampingi.
5. Bapak Muhammad Nur Abdi, S.E., MM selaku Pembimbing II dengan begitu sabar mengarahkan dan mendampingi.
6. Bapak / Ibu dan asisten Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar yang tak kenal lelah dalam menuangkan ilmunya kepada penulis selama mengikuti kuliah.
7. Segenap Staf dan Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.
8. Rekan – rekan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Angkatan 2013 dan 2014 yang selalu belajar bersama yang tidak sedikit bantuannya dan dorongan dalam aktivitas studi penulis.
9. Terima kasih untuk teruntuk kerabat yang tidak bisa saya tulis satu persatu yang telah memberikan semangat, kesabaran, motivasi, dan dukungannya sehingga penulis dapat merampungkan penulisan Skripsi ini.

Akhirnya, sungguh penulis sangat menyadari bahwa Skripsi ini masih sangat jauh dari kesempurnaan oleh karena itu, kepada semua pihak utamanya para pembaca yang budiman, penulis senantiasa mengharapkan saran dan kritiknya demi kesempurnaan skripsi ini.

Mudah – mudahan Skripsi yang sederhana ini dapat bermanfaat bagi semua pihak utamanya kepada Almamater Kampus Biru Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

Aamiin Ya Robbal Alaamiin.

Makassar, 06 Juni 2018

Penulis
HASNIAR MILE

ABSTRAK

HASNIAR MILE, 2018. Pengaruh Kecerdasan Intelektual “IQ” dan Kecerdasan Emosional “EQ” Tentor Terhadap Kepuasan Siswa Dalam Mengikuti Kursus Pada Lembaga Bimbingan Belajar Yogyakarta Intelektual College (LBB YIC) di Makassar, Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Jurusan Manajemen Universitas Muhammadiyah Makassar. Dibimbing oleh Pembimbing I Edi Jusriadi dan Pembimbing II Muhammad Nur Abdi.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Kecerdasan Intelektual “IQ dan Kecerdasan Emosional “EQ” Tentor secara parsial dan secara simultan terhadap Kepuasan Siswa.

Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif. Teknik pengumpulan datanya menggunakan koesioner, dengan 55 sampel. Metode analisis yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda dengan Uji t dan Uji F dengan alat bantu olah data menggunakan program *SPSS For windows Versi 16.0*.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kecerdasan Intelektual “IQ” berpengaruh positif dan Kecerdasan Emosional “EQ” Tentor berpengaruh negative akan tetapi secara simultan semua variable mempunyai pengaruh signifikan dengan nilai 0,000 terhadap Kepuasan Siswa. Kecerdasan Intelektual “IQ” berpengaruh lebih dominan, yang berarti pula bahwa hipotesis yang diajukan adalah diterima.

Kata kunci: Kecerdasan Intelektual “IQ”, Kecerdasan Emosional “EQ”, Kepuasan Siswa.

ABSTRACT

Hasniar Mile, 2013. The influence of Tutors' Intelligence Quotient and Emotional Quotient toward students' satisfaction in joining courses at YIC course Makassar. Thesis of Faculty of Economy and business, Management department, Muhammadiyah University of Makassar. Supervised by Edi Jusriadi, as first supervisor and Muhammad Nur Abdi.

The objectives of the research were to know the influence of tutors' intelligence quotient and emotional quotient toward students' satisfaction.

The method of the research was quantities descriptive. The data analysis was using questioners as the technique of data collection. The research sample was 55 samples. The method of analysis was used in this research was multiple linear regression analysis with test T and test F, to know independent variable influenced dependent variable. In analyzing the data, it was used SPSS For Windows version 16.0

The result of the research showed that the tutors' intelligence quotient gave a positive influence and emotional quotient influenced gave a negative influence but simultaneously all of the variables had a positive influence with significant score 0.000 toward students' satisfaction at YIC course Makassar which meant that the hypothesis was received and valid.

Keywords: Intelligence Quotient, emotional quotient, students' satisfaction.

DAFTAR ISI

SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK BAHASA INDONESIA	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR/BAGAN	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
A. Hakikat Kepuasan Siswa.....	9
B. Hakikat Kecerdasan Intelektual (IQ).....	14
C. Hakikat Kecerdasan Emosional (EQ)	21
D. Tinjauan Empiris	29
E. Kerangka Konsep	35
F. Hipotesis	37

BAB III METODE PENELITIAN	38
A. Jenis Penelitian	38
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	38
C. Jenis dan Sumber Data.....	38
D. Metode Pengumpulan Data.....	39
E. Populasi dan Sampel Penelitian.....	40
F. Metode Analisis Data	41
G. Defenisi Operasional Variabel.....	45
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	 48
A. Gambaran Umum Perusahaan.....	48
B. Deskripsi Responden	52
C. Deskripsi Variabel	54
D. Pengukuran Instrumen/Kuesioner	59
E. Pembahasan Hasil Penelitian.....	65
 BAB V PENUTUP	 69
A. Kesimpulan	69
B. Saran	70
 DAFTAR PUSTAKA	 71
 LAMPIRAN	 73

DAFTAR TABEL

Tabel	Uraian	Halaman
Table 2.1	Penelitian terdahulu	31
Tabel 3.1	Skala Pengukuran Instrumen / Kuesioner	40
Table 5.1	Karakterik Responden Berdasarkan Usia	53
Table 5.2	Karakterik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	53
Table 5.3	Karakterik Responden Berdasarkan Kelas	54
Table 5.4	Tanggapan Responden Pada Variabel "IQ" (X_1)	55
Table 5.5	Tanggapan Responden Pada Variabel "EQ" (X_2)	56
Table 5.6	Tanggapan Responden Pada Variabel "Y" (Y)	57
Table 5.7	Uji Validasi	58
Tabel 5.8	Uji Reliablitas	60
Tabel 5.9	Ringkasan Hasil Regresi	61

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Uraian	Halaman
Gambar 2.1	Kerangka Konseptual	36
Gambar 4.1	Struktur Organisasi	50

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Uraian	Halaman
Lampiran 1	Koesioner	73
Lampiran 2	Data Mentah Koesioner Yang Belum Diolah	77
Lampiran 3	Hasil SPSS 16 Data Koesioner Yang Sudah Diolah	80
Lampiran 4	Tabel t, r dan f	96

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pendidikan merupakan gejala semesta (fenomena universal) dan berlangsung sepanjang hayat manusia, dimanapun manusia berada. “Dimana ada kehidupan manusia, disitu pasti ada pendidikan” (Driyarkara, 2013: 32).

Pendidikan pada umumnya dapat diartikan sebagai proses bantuan yang diberikan oleh orang dewasa kepada anak yang belum dewasa untuk mencapai kedewasaan. Selain itu pendidikan adalah usaha sadar untuk mengembangkan kepribadian dan mengembangkan kemampuan di dalam maupun di luar sekolah serta berlangsung seumur hidup. Oleh karena itu pendidikan dapat dimiliki oleh seluruh rakyat sesuai kemampuan masing-masing individu, sehingga masyarakat dan pemerintah memiliki tanggung jawab dalam terselenggaranya proses pendidikan (Sri Rumini, 2014 : 58).

Ketentuan UU SPN Nomor 20 Tahun 2003 pada bab VI Pasal 13 Ayat 1 disebutkan bahwa “Jalur Pendidikan terdiri atas Pendidikan Formal, Pendidikan Non Formal dan Pendidikan Informal yang dapat saling melengkapi dan memperkaya”.

Pendidikan Formal adalah kegiatan yang sistematis, bertingkat, dimulai dari sekolah dasar sampai dengan perguruan tinggi. Pendidikan Formal dapat ditempuh mulai dari usia dini, dimulai dari Taman Kanak-kanak (TK), *Play Group (PG)*, kemudian Sekolah Dasar (SD), lalu Sekolah Menengah Pertama (SMP), kemudian setelah itu lanjut ke Sekolah

Menengah Atas (SMA) Kejuruan (SMK) hingga ke perguruan tinggi, baik yang berskala nasional maupun internasional.

Pendidikan Non Formal adalah setiap kegiatan yang terorganisasi dan sistematis, di luar dari system persekolahan yang dilakukan secara mandiri atau merupakan bagian penting dari kegiatan yang lebih luas yang sengaja dilakukan untuk melayani peserta didik tertentu di dalam mencapai tujuan belajarnya. Pendidikan Non Formal juga merupakan pendidikan yang diselenggarakan sebagai penunjang kegiatan Pendidikan Formal dan juga untuk mengasah bakat peserta didik dalam suatu bidang tertentu. Maka dari itu sekarang telah banyak berdiri tempat les atau bimbingan belajar yang menyediakan berbagai macam pilihan bagi para siswa-siswi yang sekiranya membutuhkan tambahan pembelajaran.

Pendidikan Informal ialah pendidikan yang program – programnya tidak diarahkan untuk melayani kebutuhan belajar yang terorganisasi. Kegiatan pendidikan ini lebih umum, berjalan dengan sendirinya, berlangsung terutama dalam lingkungan keluarga, serta melalui media massa, tempat bermain dan lain sebagainya.

Ketiga jenis pendidikan ini memiliki perbedaan dari system dan sifatnya masing – masing, tapi ketiganya juga memiliki persamaan, persamaannya ialah sama – sama menekankan pentingnya kemampuan dan kegemaran membaca dan menulis, kecakapan berhitung serta kemampuan berkomunikasi untuk membentuk karakter yang kuat dan berkualitas baik secara akademik, spiritual dan social.

Proses pembelajaran dalam pendidikan nasional bertujuan untuk mengembangkan potensi peserta didik agar bertakwa kepada Tuhan Yang

Maha Esa, sehat, berilmu, cakap, kreatif, mandiri, dan menjadi warga yang demokratis serta tanggung jawab (Pasal 3 no 20 tahun 2003 tentang sistem pendidikan Nasional). Proses belajar di sekolah adalah proses yang sifatnya kompleks dan menyeluruh. Banyak orang yang berpendapat bahwa untuk meraih prestasi yang tinggi dalam belajar, seseorang harus memiliki *Intelligence Quotient* (IQ) dan *Emotional Quotient* (EQ) yang tinggi, karena kedua hal ini merupakan bekal potensial yang akan memudahkan dalam belajar dan pada gilirannya akan menghasilkan prestasi belajar yang optimal.

Hal ini mendasarkan pemikiran akan perlunya meningkatkan Kecerdasan Intelektual (IQ) dan Kecerdasan Emosional (EQ). Kegiatan belajar merupakan kegiatan yang paling pokok dalam keseluruhan proses pendidikan, ini mengandung arti bahwa berhasil tidaknya pencapaian tujuan pendidikan banyak bergantung pada bagaimana proses belajar yang dialami oleh seseorang. Dalam proses belajar, kedua inteligensi itu sangat diperlukan. IQ tidak dapat berfungsi dengan baik tanpa partisipasi penghayatan emosional terhadap mata pelajaran yang disampaikan di sekolah. Namun biasanya kedua inteligensi ini saling melengkapi. Keseimbangan antara IQ dan EQ merupakan kunci keberhasilan belajar siswa di sekolah (Goleman, 2015: 44).

Pendidikan di sekolah bukan hanya perlu mengembangkan *rational intelligence* yaitu model pemahaman yang lazimnya dipahami siswa saja, melainkan juga perlu mengembangkan *emotional intelligence* siswa. Ada orang yang mempunyai inteligensi tinggi tetapi memperoleh prestasi belajar yang relatif rendah. Namun ada juga siswa yang inteligensinya rendah, dapat meraih prestasi belajar yang relatif tinggi. Itu sebabnya taraf inteligensi bukan

merupakan satu – satunya faktor yang menentukan keberhasilan seseorang, karena ada faktor lain yang memengaruhi. Menurut Goleman (2015: 24) “kecerdasan intelektual (IQ) hanya menyumbang 20% bagi kesuksesan, sedangkan 80% adalah sumbangan faktor kekuatan-kekuatan lain, diantaranya adalah kecerdasan emosional atau Emotional Quotient (EQ)”.

Pendidikan Formal dan Pendidikan Informal keduanya juga wajib memiliki standart pelayanan yang tepat, efektif dan efisien, baik dari segi administrasinya sampai dengan kualitas para pengajarnya. Karena itulah kualitas tenaga pengajar baik itu Guru di sekolah Pendidikan Formal terlebih lagi tentor di lembaga Pendidikan Non Formal harus benar – benar diperhatikan, baik dari kualitas Kecerdasan Intelektualnya (IQ) maupun dari segi Kecerdasan Emosionalnya (EQ), harus dipilah – pilih sesuai standart pengajaran agar proses pembelajaran dapat berjalan secara sistematis dan mencapai tujuan dari pembelajaran itu sendiri . Hal ini tidak lepas dari tujuan untuk memberikan pelayanan yang memuaskan kepada siswa, baik itu saat mereka mengikuti proses pembelajaran di sekolah pada Pendidikan Formal dan terkhususnya lagi di tempat les/kursus bimbingan belajar pada bidang Pendidikan Non Formal.

Seiring dengan perkembangan zaman, rupanya Pendidikan Non Formal ini menjadi salah satu bidang usaha yang mempuni untuk digeluti sebagai salah satu bisnis yang berjangka waktu panjang dan sangat menjanjikan. Hal tersebut tidak disia – siakan oleh para pebisnis yang cerdas melihat peluang – peluang yang ada, terkhususnya pada bidang usaha Lembaga Bimbingan Belajar. Karena hal inilah yang membuat semakin banyaknya Lembaga Bimbingan Belajar yang menjamur di Indonesia.

Persaingan para pebisnis yang bergerak dibidang pendidikan semakin sengit, setiap bimbel berlomba – lomba untuk menarik para siswa – siswi agar bagaimana bisa bergabung ke bimbel yang mereka dirikan. Mulai dari melengkapi sarana prasana penunjang yang memadai, strategi harga, hingga merekrut para tenaga pengajar (Tentor/Mentor) yang berkualitas baik dari segi Kecerdasan Intelektualnya (IQ) maupun dari segi Kecerdasan Emosionalnya (EQ). Cara ini digunakan untuk memberikan pelayanan efektif dan efisien kepada para siswa untuk menciptakan rasa puas saat mereka mengikuti les/kursus di suatu Lembaga Bimbingan Belajar.

Kepuasan Siswa disini diartikan sebagai tanggapan perasaan siswa terhadap pengalaman yang didapat (kenyataan) di sekolah maupun di tempat bimbingan belajar atau di tempat kursus dengan harapannya, dan siswa tersebut akan merasa puas apabila apa yang diterima ada kesesuaian antara harapan dengan pengalaman yang didapat oleh siswa. Memberikan kepuasan belajar kepada siswa menjadi tujuan utama bagi setiap lembaga bimbingan belajar, terlepas dari urusan bisnis, tujuan pendidikan disini tetap harus diutamakan untuk menghasilkan generasi muda penerus bangsa yang berkarakter dan berkualitas dalam segala hal.

Hal tersebut diataslah yang membuat saya tertarik untuk meneliti perihal tentang “Pengaruh Kecerdasan Intelektual (IQ) dan Kecerdasan Emosional (EQ) Tentor Terhadap Kepuasan Siswa Dalam Mengikuti Kursus di Lembaga Bimbingan Belajar Yogyakarta Intellectual College (LBB YIC) Makassar”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah :

1. Apakah Kecerdasan Intelektual (IQ) Tentor berpengaruh terhadap kepuasan siswa dalam mengikuti kursus bimbingan belajar pada Lembaga Bimbingan Belajar Yogyakarta Intellectual College (LBB YIC) di Makassar?
2. Apakah Kecerdasan Emosional (EQ) Tentor berpengaruh terhadap kepuasan siswa dalam mengikuti kursus bimbingan belajar pada Lembaga Bimbingan Belajar Yogyakarta Intellectual Collage (LBB YIC) di Makassar?
3. Apakah Kecerdasan Intelektual (IQ) dan Kecerdasan Emosional (EQ) Tentor berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan siswa dalam mengikuti kursus bimbingan belajar pada Lembaga Bimbingan Belajar Yogyakarta Intellectual College (LBB YIC) di Makassar.

C. Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui apakah Kecerdasan Intelektual (IQ) Tentor berpengaruh terhadap kepuasan siswa dalam mengikuti kursus bimbingan belajar pada Lembaga Bimbingan Belajar Yogyakarta Intellectual College (LBB YIC) di Makassar.
2. Untuk mengetahui apakah Kecerdasan Emosional (EQ) Tentor berpengaruh terhadap kepuasan siswa dalam mengikuti kursus

bimbingan belajar pada Lembaga Bimbingan Belajar Yogyakarta Intellectual Collage (LBB YIC) di Makassar.

3. Untuk mengetahui apakah Kecerdasan Intelektual (IQ) dan Kecerdasan Emosional (EQ) Tentor berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan siswa dalam mengikuti kursus bimbingan belajar pada Lembaga Bimbingan Belajar Yogyakarta Intellectual College (LBB YIC) di Makassar.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk mengembangkan ilmu pengetahuan di bidang *Human Resource Development (HRD)*, baik di sektor Pendidikan Formal atau bergelar maupun Non Formal atau non gelar.

2. Manfaat praktis

- a) Bagi penulis, agar dapat menambah wawasan mengenai kecerdasan intelektual dan kecerdasan emosional, sehingga penulis mengetahui betapa pentingnya peranan kecerdasan intelektual dan kecerdasan emosional terhadap kepuasan belajar siswa.
- b) Bagi tentor, diharapkan penelitian ini menjadi bahan pertimbangan bahwa dalam proses pembelajaran juga berorientasi pada kecerdasan intelektual dan kecerdasan emosional sehingga dapat dikembangkan secara maksimal.
- c) Bagi lembaga, diharapkan agar kecerdasan intelektual dan kecerdasan emosional menjadi salah satu faktor yang dapat

dipertimbangkan dalam bimbingan siswa di Lembaga Bimbingan Belajar Yogyakarta Intelektual College Makassar untuk memberikan pelayanan yang lebih efektif dan efisien untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan, ini juga untuk memicu agar prestasi siswa dapat terus ditingkatkan menjadi lebih baik lagi.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Hakikat Kepuasan Siswa

1. Pengertian Kepuasan Siswa

Menurut Hunt (2016: 43) Kepuasan (*satisfaction*) berasal dari bahasa latin “*satis*” (artinya cukup baik, memadai) dan “*facio*” (melakukan atau membuat). Kepuasan dapat diartikan sebagai “upaya pemenuhan sesuatu” atau “membuat sesuatu memadai”. Begitu juga menurut Oliver (dalam Purwa Udiutomo, 2015: 7), kepuasan merupakan penilaian konsumen terhadap fitur – fitur produk atau jasa yang berhasil memberikan pemenuhan kebutuhan pada level yang menyenangkan baik itu di bawah maupun di atas harapan. Selanjutnya menurut James G. Barnes (2012: 153), kepuasan adalah tanggapan pelanggan atas terpenuhinya kebutuhan.

Menurut Kotler (2012: 147), kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Hal yang sama juga di ungkapkan oleh J.C Mowen dan M. Minor (2012: 89), kepuasan konsumen adalah keseluruhan sikap yang ditunjukkan konsumen atas barang dan jasa setelah mereka memperoleh dan menggunakannya.

Berdasarkan uraian di atas maka dapat disimpulkan, bahwa kepuasan merupakan tanggapan perasaan seseorang terhadap pengalaman yang didapat (kenyataan) dengan harapannya. Seseorang

akan merasa puas apabila apa yang didapat ada kesesuaian antara harapan dengan pengalaman yang didapat oleh seseorang tersebut.

Kepuasan siswa juga dapat disimpulkan, bahwa kepuasan siswa merupakan tanggapan perasaan siswa terhadap pengalaman yang didapat (kenyataan) di sekolah maupun di tempat bimbingan belajar atau di tempat kursus dengan harapannya, dan siswa tersebut akan merasa puas apabila apa yang diterima ada kesesuaian antara harapan dengan pengalaman yang didapat oleh siswa. Semakin banyak kesamaan antara harapan dan pengalaman yang diterima oleh siswa dalam suatu proses pembelajaran di sekolah, maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan oleh siswa. Sebaliknya, apabila semakin sedikit kesamaan antara harapan dan pengalaman yang diterima oleh siswa dalam suatu pembelajaran, maka semakin rendah tingkat kepuasan yang dirasakan oleh siswa tersebut.

2. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Siswa

Menurut Popi Sopiadin (2010: 36) bahwa kepuasan siswa dipengaruhi oleh faktor intrinsik dan faktor ekstrinsik.

Faktor **intrinsik** itu sendiri merupakan faktor dari dalam diri siswa yang dapat menimbulkan kepuasan, antara lain ;

- 1) Prestasi tinggi,
- 2) Harapan dan bakat siswa.

Sedangkan, faktor **ekstrinsik** itu sendiri dari luar diri siswa, antara lain :

- 1) Kualitas mengajar guru / tentor,
- 2) Budaya sekolah / tempat bimbingan les,

- 3) Sarana dan prasarana di sekolah serta iklim sekolah / tempat bimbingan les.

3. Pengukuran Kepuasan Siswa

Pengukuran kepuasan pelanggan memiliki tiga aspek penting yang saling berkaitan, yaitu apa yang di ukur atau apa yang menjadi objek pengukurannya (Kepuasan Siswa), Metode Pengukuran atau Cara Mengukurnya dan Skala Pengukuran yang digunakan.

Menurut Kotler (2012: 454) ada empat metode yang banyak dipergunakan untuk mengetahui dan mengukur kepuasan pelanggan, adapun pilihan caranya ialah sebagai berikut :

1) Sistem Keluhan dan Saran

Setiap organisasi pemerintahan ataupun kelembagaan negeri maupun swasta wajib memberikan kesempatan seluas-luasnya untuk menyampaikan saran, kritik, pendapat, dan keluhan mereka terhadap suatu barang/produk atau jasa.

2) *Ghost Shopping*

Dengan mempekerjakan beberapa orang *ghost shopper's* untuk berperan sebagai pelanggan potensial jasa perusahaan dan pesaing.

3) *Last Customer Analysis*

Menghubungi kembali para pelanggan yang telah berhenti membeli atau yang telah beralih pemasokan barang atau jasa, tujuannya agar dapat mengetahui dan memahami mengapa hal itu bisa terjadi dan supaya dapat dijadikan perbaikan/ penyempurnaan barang/ produk atau jasa serta mengambil kebijakan.

4) Survei Kepuasan Pelanggan

Menggunakan metode survei, baik via pos, telepon, e-mail, maupun wawancara langsung. Menurut Husein Umar (2012: 51) kepuasan dibagi menjadi dua macam, yaitu kepuasan fungsional dan kepuasan psikologikal.

- a) **Kepuasan fungsional** merupakan kepuasan yang diperoleh dari fungsi produk yang dimanfaatkan.
- b) **Kepuasan psikologikal** merupakan kepuasan yang diperoleh dari atribut yang bersifat tidak berwujud.

Menurut Fandy Tjiptono (2012: 329) kualitas produk baik berupa barang maupun jasa sangat berkontribusi besar pada kepuasan pelanggan. Konsep kualitas itu sendiri sering dianggap sebagai ukuran relatif kebaikan suatu produk atau jasa yang terdiri dari atas kualitas desain dan kualitas kesesuaian. Kualitas desain itu sendiri merupakan fungsi spesifik dari suatu produk, sedangkan kualitas kesesuaian merupakan suatu ukuran seberapa jauh suatu produk mampu memenuhi persyaratan atau spesifikasi kualitas yang ditetapkan, (Fandy Tjiptono, 2015: 51).

David Garvin (dalam Husein Umar, 2012: 37-38) mengemukakan bahwa untuk menentukan dimensi kualitas suatu barang atau jasa, dapat melalui dengan delapan dimensi berikut ini :

- a) **Performance**, hal ini berkaitan dengan aspek fungsional suatu barang dan merupakan karakteristik utama yang dipertimbangkan pelanggan dalam membeli barang tersebut.

- b) **Features**, yaitu aspek performansi yang berguna untuk menambah fungsi dasar, berkaitan dengan pilihan-pilihan produk dan pengembangannya.
- c) **Reliability**, hal yang berkaitan dengan probabilitas atau kemungkinan suatu barang berhasil menjalankan fungsinya setiap kali digunakan dalam periode waktu tertentu dan dalam kondisi tertentu pula.
- d) **Conformance**, hal ini berkaitan dengan tingkat kesesuaian terhadap spesifikasi yang telah ditetapkan sebelumnya berdasarkan keinginan pelanggan. Konfirmasi merefleksikan derajat ketepatan antara karakteristik desain produk dengan karakteristik kualitas standar yang telah ditetapkan.
- e) **Durability**, yaitu suatu refleksi umur ekonomis berupa ukuran daya tahan atau masa pakai barang.
- f) **Serviceability**, yaitu karakteristik yang berkaitan dengan kecepatan, kompetensi, kemudahan, dan akurasi dalam memberikan layanan untuk perbaikan barang.
- g) **Aesthetics**, merupakan karakteristik yang bersifat subyektif mengenai nilai-nilai estetika yang berkaitan dengan pertimbangan pribadi dan refleksi dari preferensi individual.
- h) **Fit and finish**, sifat subyektif, berkaitan dengan perasaan pelanggan mengenai keberadaan produk tersebut sebagai produk yang berkualitas.

B. Hakikat Kecerdasan Intelektual

1. Pengertian Kecerdasan Intelektual

Kecerdasan intelektual adalah kemampuan intelektual, analisa, logika dan rasio. Kecerdasan ini merupakan kecerdasan untuk menerima, menyimpan dan mengolah informasi menjadi fakta (Widodo, 2012: 77).

Kecerdasan intelektual atau inteligensi diklasifikasikan ke dalam dua kategori yaitu *general cognitive ability* dan *spesifik ability*. Kinerja seseorang dapat diprediksi berdasarkan seberapa besar orang tersebut memiliki *g factor*. Seseorang yang memiliki kemampuan *general cognitive* maka kinerjanya dalam melaksanakan suatu pekerjaan juga akan lebih baik, meskipun demikian *spesifik ability* juga berperan penting dalam memprediksi bagaimana kinerja seseorang yang dihasilkan (Rae Earles dan Teachout, 2007: 521).

Menurut Mujib dan Mudzakir (2011), indikator kecerdasan intelektual adalah:

- 1) Mudah dalam menggunakan hitungan.
- 2) Baik ingatan.
- 3) Mudah menangkap hubungan percakapan-percakapan.
- 4) Mudah menarik kesimpulan.
- 5) Cepat dalam mengamati.
- 6) Cakap dalam memecahkan berbagai problem.

Menurut (Tim Psiko Kuantum, 2014:8) dalam Buku Psikologi Mengenal Potensi Diri Intelectual merupakan nilai kecerdasan yang menunjukkan pada tahapan atau kelompok mana seseorang itu berada, apakah tergolong superior, cerdas atau rata-rata.

Nandan Pratama & Ringgar Kusumawati, (2014: 16) *Intelegent Quotient (IQ)* artinya kecerdasan atau kepandaian dalam Bahasa Latin ditulis "*Intelegere*", terjemahan bebasnya berarti menghubungkan atau mengorganisasikan, suatu kemampuan menyikapi apa yang dilihat dihadapi atas permasalahan yang ada, dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia Intelektual berarti cerdas, berakal, dan berpikiran jernih berdasarkan ilmu pengetahuan (Depdikbud, 2012: 22).

Tulisan Sukardi yang dikutip Baharina, 2002 (dalam Muttaqiyathun, 2010), menyatakan ada beberapa pengertian IQ atau *Intelligence Quotion*, yang disampaikan Wechsler bahwa intelegensi adalah kemampuan bertindak dengan menetapkan suatu tujuan, untuk berpikir secara rasional dan untuk berhubungan dengan lingkungan sekitarnya secara memuaskan. Sedangkan Strern mengartikan intelegensi sebagai kemampuan untuk mengetahui problem serta kondisi baru, kemampuan berpikir abstrak, kemampuan bekerja, kemampuan menguasai tingkah laku instingtif, serta kemampuan menerima hubungan yang kompleks. Ada lagi peneliti yang mengartikan inteligensi secara cukup sederhana yaitu kemampuan berpikir abstrak.

Kecerdasan Intelektual atau *Intelegent Quotient (IQ)* adalah bentuk kemampuan individu untuk berpikir, mengolah dan menguasai lingkungannya secara maksimal serta bertindak secara terarah. Kecerdasan ini digunakan untuk memecahkan masalah logika maupun strategis.

Wikipedia Kecerdasan Intelektual (*Intelegent Quotient*) adalah istilah umum yang digunakan untuk menjelaskan sifat pikiran yang

mencakup sejumlah kemampuan, seperti kemampuan menalar, merencanakan, memecahkan masalah, berpikir abstrak, memahami gagasan, menggunakan bahasa dan belajar. Kecerdasan erat kaitannya dengan kemampuan kognitif yang dimiliki oleh seorang individu. Kecerdasan dapat diikut dengan menggunakan alat tes IQ.

Dalam kehidupan sehari-hari orang bekerja, berfikir menggunakan pikiran inteletknya. Cepat tidaknya dan terpecahkan atau tidaknya suatu masalah tergantung pada kemampuan inteligensinya. Dilihat dari inteletkualnya, kita dapat mengatakan cerdas, berakal dan berpikiran jernih berdasarkan ilmu pengetahuan, yang mempunyai kecerdasan tinggi terutama yang menyangkut pemikiran dan pemahaman (Retno Ayu Pratiwi, 2013: 23).

Menurut Robin dan Judge (dalam Dwijayanti, 2012: 57) mengatakan bahwa kecerdasan inteletkual adalah kemampuan yang dibutuhkan untuk melakukan berbagai aktivitas mental berfikir, menalar dan memecahkan masalah.

Menurut Binet dan Simon (dalam Dwijayanti, 2012:55) kecerdasan inteletkual sebagai suatu kemampuan yang terdiri dari tiga ciri yaitu :

- 1) Kemampuan untuk mengarahkan pikiran atau mengarahkan tindakan.
- 2) Kemampuan untuk mengubah arah tindakan bila tindakan itu telah dilakukan.
- 3) Kemampuan untuk mengkritik diri sendiri.

Kecerdasan inteletkual merupakan kemampuan menganalisis, logika dan rasional seseorang. Dengan demikian hal ini berkaitan dengan keterampilan berbicara, kecerdasan akan ruang, kesadaran akan sesuatu

yang tampak, dan penguasaan matematika. IQ mengukur kecepatan kita untuk mempelajari hal-hal baru, memusatkan perhatian pada aneka tugas dan latihan, menyimpan dan mengingat kembali informasi objektif, terlibat dalam proses berfikir, bekerja dengan angka, berfikir abstrak dan analitis, serta memecahkan masalah dan menerapkan pengetahuan yang ada sebelumnya Anastasi dalam Trihandini (2015: 23). Dari beberapa definisi di atas, kecerdasan intelektual merupakan kemampuan seseorang untuk memperoleh pengetahuan, menguasai dan menerapkannya dalam menghadapi masalah.

Inteligensi / Intelektual adalah kemampuan untuk bertindak secara terarah, berpikir secara rasional dan menghadapi lingkungannya secara efektif. Secara garis besar dapat disimpulkan bahwa inteligensi / intelektual adalah suatu kemampuan mental yang melibatkan proses berpikir secara rasional. Sehingga intelektual tidak dapat diamati secara langsung, melainkan harus disimpulkan dari berbagai tindakan nyata yang merupakan manifestasi dari proses berpikir rasional. *Quotient* adalah suatu konsep kuantifikasi yang awalnya diberlakukan dalam rangka pengukuran tingkat kecerdasan (Sarlito, 2014).

Secara garis besar dapat disimpulkan bahwa inteligensi adalah suatu kemampuan mental yang melibatkan proses berpikir secara rasional. Oleh karena itu, inteligensi tidak dapat diamati secara langsung, melainkan harus disimpulkan dari berbagai tindakan nyata yang merupakan manifestasi dari proses berpikir rasional itu. Sedangkan IQ atau singkatan dari *Intelligence Quotient*, adalah skor yang diperoleh dari sebuah alat tes kecerdasan. Dengan demikian, IQ hanya memberikan

sedikit indikasi mengenai taraf kecerdasan seseorang dan tidak menggambarkan kecerdasan seseorang secara keseluruhan.

2. Ciri – ciri Seseorang Yang Memiliki *Intellectual Quotient* Tinggi.

Ciri – ciri seseorang yang memiliki kecerdasan intelektual yang tinggi menurut (Hardi Soenanto, 2016: 17) ialah sebagai berikut :

- 1) Lebih pandai menguasai diri.
- 2) Bisa mengendalikan emosi.
- 3) Suka hal – hal yang mengandung unsur – unsur pengetahuan.
- 4) Mudah mengerti, mudah menangkap persoalan.
- 5) Kritis berpikir.
- 6) Memiliki pengetahuan umum yang luas.
- 7) Suka membaca.
- 8) Cepat menguasai masalah.

3. Komponen – Komponen Kecerdasan Intelektual

Menurut Stenberg (dalam Dwijayanti, 2013: 59) adalah sebagai berikut:

- 1) Kemampuan Memecahkan Masalah, kemampuan memecahkan masalah yaitu mampu menunjukkan pengetahuan mengenai masalah yang dihadapi, mengambil keputusan tepat, menyelesaikan masalah secara optimal, menunjukkan pikiran jernih.
- 2) Inteligensi Verbal, Inteligensi verbal yaitu kosa kata baik, membaca dengan penuh pemahaman, ingin tahu secara intelektual, menunjukkan keingintahuan.

- 3) **Inteligensi Praktis** Inteligensi, praktis yaitu tahu situasi, tahu cara mencapai tujuan, sadar terhadap dunia sekeliling, menunjukkan minat terhadap dunia luar.

4. **Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kecerdasan Intelektual (IQ)**

Menurut Ngalim Purwanto (2013: 55-56), kecerdasan intelektual manusia dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu :

- 1) **Pembawaan**, pembawaan yang dimaksud disini ialah yang ditentukan dari sifat-sifat dan ciri-ciri yang dibawa sejak lahir, yakni dapat tidaknya memecahkan suatu soal, pertama-tama ditentukan oleh pembawaan kita.
- 2) **Kematangan** setiap organ di dalam tubuh manusia mengalami pertumbuhan dan perkembangan. Setiap organ (fisik maupun psikis) dapat dikatakan telah matang jika telah mencapai kesanggupan menjalankan fungsinya masing – masing. Anak - anak tidak dapat memecahkan soal – soal tertentu, karena soal – soal itu terlampau sukar. Organ – organ tubuhnya masih belum matang untuk menyelesaikan soal itu. Kematangan berhubungan erat dengan umur.
- 3) **Pembentukan**, ialah segala keadaan di luar diri seseorang yang mempengaruhi perkembangan inteligensinya. Dapat kita bedakan dengan sengaja (seperti yang dilakukan di sekolah-sekolah) dan pembentukan tidak sengaja.
- 4) **Minat dan pembawaan yang khas**, minat mengarahkan perbuatan kepada suatu tujuan dan merupakan dorongan bagi kegiatan itu. Dalam diri manusia berinteraksi dengan dunia luar. Motif

menggunakan dan menyelidiki dunia luar (*manipulate and exploring motives*). Dari manipulasi dan eksplorasi yang dilakukan terhadap dunia luar, akan timbul minat terhadap sesuatu yang menarik minat seseorang mendorongnya untuk berbuat lebih giat dan lebih baik.

- 5) Kebebasan, kebebasan berarti bahwa manusia dapat memilih metode – metode tertentu dalam memecahkan masalah-masalah.

Semua faktor tersebut di atas saling berhubungan. Untuk menentukan inteligensi atau tidak seorang anak, kita tidak dapat hanya berpedoman kepada salah satu faktor tersebut di atas. Inteligensi adalah faktor total. Seluruh pribadi turut serta menentukan dalam perbuatan inteligensi seseorang.

5. Penggolongan Kecerdasan Intelektual (IQ)

Tingkat kecerdasan intelektual manusia dapat diukur dengan menggunakan tes yang bernama tes IQ (*Intelligence Quotient*), tes IQ yang dapat digunakan adalah tes IQ yang diselenggarakan oleh lembaga psikologi Yayasan Jasa Psikologi Bina Asis Yogyakarta.

Tes IQ (*Intelligence Quotient*) berisi tentang pertanyaan pertanyaan dengan tujuan testor berpikir. Seperti Tes Acak Kata, Tes Logika, Tes Verbal Antonim, Tes Verbal Sinonim, Tes Verbal Kosa Kata, Tes Geometri, Tes Aritmatika, Tes Kecerdasan Berhitung, Tes Kecerdasan dan Kecermatan, Tes Kecerdasan dan Kecepatan, Tes Analitik, Tes Perseptual, Tes Verbal Soal Variasi, Tes Numerik. Hasil dari tes ini berupa skor lalu kemudian diklasifikasikan berdasarkan tingkat kecerdasannya. Unit pelayanan psikologi Yayasan Jasa Psikologi Bina

Asih Yogyakarta menggolongkan kecerdasan kecerdasan ke dalam kriteria berikut:

Klasifikasi kecerdasan

- 1) 145 - ke atas tergolong genius
- 2) 130 - 144 tergolong sangat cerdas
- 3) 115 - 129 tergolong cerdas
- 4) 100 - 114 tergolong rata-rata +
- 5) 85 - 99 tergolong rata-rata
- 6) 70 - 84 tergolong lambat
- 7) 55 – 69 tergolong sangat lambat
- 8) 54 - ke bawah tergolong sanagat-sangat lambat

C. Hakikat Kecerdasan Emosional

1. Pengertian Emosi

Emosi secara harfiah menurut *Oxford English Dictionary* (dalam Goleman, 2014: 5) didefinisikan sebagai suatu kegiatan atau pengelolaan pikiran, perasaan, nafsu serta keadaan mental yang hebat dan meluap-luap.

Cooper dan Sawaf (2000: 32), mengatakan bahwa manusia sejak lahir memiliki emosi yang baik (positif) dan buruk (negatif). Emosi merupakan sumber energi yang berfungsi untuk membangkitkan intuisi dan rasa ingin tahu, yang akan mampu mengantisipasi masa depan yang tidak menentu serta merencanakan tindakan seseorang. Emosi merupakan pengorganisasian pikiran serta perbuatan yang tidak bisa dipisahkan dari pikiran dan rasional.

Menurut Efendi (2015: 25) kemampuan mengenali perasaan diri kita sendiri dan perasaan orang lain, kemampuan memotivasi diri sendiri dan kemampuan mengelola emosi dengan baik pada diri sendiri dan dalam hubungannya dengan orang lain disebut kecerdasan emosi. Selanjutnya Salovey (dalam Goelman, 2015: 54) mengatakan bahwa kemampuan dalam mengelola emosi sangat erat kaitannya dengan kecerdasan emosi.

Goleman (2015: 54) mengungkapkan bahwa kecerdasan emosi juga membuat orang menjadi mampu lebih dewasa dalam emosi, mampu mengenali, memahami dan mewujudkan emosi dalam porsi yang tepat, sehingga dapat dimanfaatkan untuk memecahkan masalah yang dihadapi.

Kata emosi juga berasal dari bahasa latin, yaitu *emovere*, yang berarti bergerak menjauh. Arti kata ini menyiratkan bahwa kecenderungan bertindak merupakan hal mutlak dalam emosi. Menurut Daniel Goleman (2012 : 411) emosi merujuk pada suatu perasaan dan pikiran yang khas, suatu keadaan biologis dan psikologis dan serangkaian kecenderungan untuk bertindak.

Emosi pada dasarnya adalah dorongan untuk bertindak. Biasanya emosi merupakan reaksi terhadap rangsangan dari luar dan dalam diri individu. Sebagai contoh emosi gembira mendorong perubahan suasana hati seseorang, sehingga secara fisiologi terlihat tertawa, emosi sedih mendorong seseorang berperilaku menangis.

Emosi berkaitan dengan perubahan fisiologis dan berbagai pikiran. Jadi, emosi merupakan salah satu aspek penting dalam

kehidupan manusia, karena emosi dapat merupakan motivator perilaku dalam arti meningkatkan, tapi juga dapat mengganggu perilaku intensional manusia (Prawitasari,2015)

Beberapa tokoh mengemukakan tentang macam-macam emosi, antara lain Descrates. Menurut Descrates, emosi terbagi atas : *Desire* (hasrat), *hate* (benci), *Sorrow* (sedih/duka), *Wonder* (heran), *Love* (cinta) dan *Joy* (kegembiraan). Sedangkan JB Watson mengemukakan tiga macam emosi, yaitu : *fear* (ketakutan), *Rage* (kemarahan), *Love* (cinta).

Daniel Goleman (2012: 411) mengemukakan beberapa macam emosi yang tidak berbeda jauh dengan kedua tokoh di atas, yaitu :

- a) Amarah : beringas, mengamuk, benci, jengkel, kesal hati
- b) Kesedihan : pedih, sedih, muram, suram, melankolis, mengasihi diri, putus asa
- c) Rasa takut : cemas, gugup, khawatir, was-was, perasaan takut sekali, waspada, tidak tenang, ngeri
- d) Kenikmatan : bahagia, gembira, riang, puas, riang, senang, terhibur, bangga.
- e) Cinta : penerimaan, persahabatan, kepercayaan, kebaikan hati, rasa dekat, bakti, hormat, kemesraan, kasih
- f) Terkejut : terkesiap, terkejut
- g) Jengkel : hina, jijik, muak, mual, tidak suka
- h) Malu : malu hati, kesal

Seperti yang telah diuraikan diatas, bahwa semua emosi menurut Goleman pada dasarnya adalah dorongan untuk bertindak. Jadi berbagai macam emosi itu mendorong individu untuk memberikan respon atau bertingkah laku terhadap stimulus yang ada. Dalam *The Nicomachea Ethics* pembahasan Aristoteles secara filsafat tentang kebajikan, karakter dan hidup yang benar, tantangannya adalah menguasai kehidupan

emosional kita dengan kecerdasan. Nafsu, apabila dilatih dengan baik akan memiliki kebijaksanaan; nafsu membimbing pemikiran, nilai, dan kelangsungan hidup kita. Tetapi, nafsu dapat dengan mudah menjadi tak terkendalikan, dan hal itu seringkali terjadi. Menurut Aristoteles, masalahnya bukanlah mengenai emosionalitas, melainkan mengenai keselarasan antara emosi dan cara mengekspresikan (Goleman, 2012 : xvi).

Menurut Mayer (Goleman, 2012 : 65) orang cenderung menganut gaya – gaya khas dalam menangani dan mengatasi emosi mereka, yaitu : sadar diri, tenggelam dalam permasalahan, dan pasrah. Dengan melihat keadaan itu maka penting bagi setiap individu memiliki kecerdasan emosional agar menjadikan hidup lebih bermakna dan tidak menjadikan hidup yang di jalani menjadi sia-sia.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa emosi adalah suatu perasaan (afek) yang mendorong individu untuk merespon atau bertindak laku terhadap stimulus, baik yang berasal dari dalam maupun dari luar dirinya.

2. Pengertian Kecerdasan Emosional

Istilah “kecerdasan emosional” pertama kali dilontarkan pada tahun 1990 oleh psikolog Peter Salovey dari Harvard University dan John Mayer dari University of New Hampshire untuk menerangkan kualitas-kualitas emosional yang tampaknya penting bagi keberhasilan.

Salovey dan Mayer mendefinisikan kecerdasan emosional atau yang sering disebut EQ sebagai : “himpunan bagian dari kecerdasan sosial yang melibatkan kemampuan memantau perasaan sosial yang

melibatkan kemampuan pada orang lain, memilah-milah semuanya dan menggunakan informasi ini untuk membimbing pikiran dan tindakan.” (Shapiro, 1998:8).

Kecerdasan emosional sangat dipengaruhi oleh lingkungan, tidak bersifat menetap, dapat berubah-ubah setiap saat. Untuk itu peranan lingkungan terutama orang tua pada masa kanak-kanak sangat mempengaruhi dalam pembentukan kecerdasan emosional.

Keterampilan EQ bukanlah lawan keterampilan IQ atau keterampilan kognitif, namun keduanya berinteraksi secara dinamis, baik pada tingkatan konseptual maupun di dunia nyata. Selain itu, EQ tidak begitu dipengaruhi oleh faktor keturunan. (Shapiro, 1998-10).

Sebuah model pelopor lain tentang kecerdasan emosional diajukan oleh Bar-On pada tahun 1992 seorang ahli psikologi Israel, yang mendefinisikan kecerdasan emosional sebagai serangkaian kemampuan pribadi, emosi dan sosial yang mempengaruhi kemampuan seseorang untuk berhasil dalam mengatasi tuntutan dan tekanan lingkungan (Goleman, 2012 :180).

Gardner dalam bukunya yang berjudul *Frame Of Mind* (Goleman, 2012 : 50-53) mengatakan bahwa bukan hanya satu jenis kecerdasan yang monolitik yang penting untuk meraih sukses dalam kehidupan, melainkan ada spektrum kecerdasan yang lebar dengan tujuh varietas utama yaitu linguistik, matematika/logika, spasial, kinestetik, musik, interpersonal dan intrapersonal. Kecerdasan ini dinamakan oleh Gardner

sebagai kecerdasan pribadi yang oleh Daniel Goleman disebut sebagai kecerdasan emosional.

Menurut Gardner, kecerdasan pribadi terdiri dari :”kecerdasan antar pribadi yaitu kemampuan untuk memahami orang lain, apa yang memotivasi mereka, bagaimana mereka bekerja, bagaimana bekerja bahu membahu dengan kecerdasan. Sedangkan kecerdasan intra pribadi adalah kemampuan yang korelatif, tetapi terarah ke dalam diri. Kemampuan tersebut adalah kemampuan membentuk suatu model diri sendiri yang teliti dan mengacu pada diri serta kemampuan untuk menggunakan modal tadi sebagai alat untuk menempuh kehidupan secara efektif.” (Goleman, 2012: 52). Dalam rumusan lain, Gardner menyatakan bahwa inti kecerdasan antar pribadi itu mencakup “kemampuan untuk membedakan dan menanggapi dengan tepat suasana hati, temperamen, motivasi dan hasrat orang lain.” Dalam kecerdasan antar pribadi yang merupakan kunci menuju pengetahuan diri, ia mencantumkan “akses menuju perasaan-perasaan diri seseorang dan kemampuan untuk membedakan perasaan-perasaan tersebut serta memanfaatkannya untuk menuntun tingkah laku”.(Goleman, 2012: 53).

Berdasarkan kecerdasan yang dinyatakan oleh Gardner tersebut, Salovey (Goleman, 2012: 57) memilih kecerdasan interpersonal dan kecerdasan intrapersonal untuk dijadikan sebagai dasar untuk mengungkap kecerdasan emosional pada diri individu. Menurutnya kecerdasan emosional adalah kemampuan seseorang untuk mengenali emosi diri, mengelola emosi, memotivasi diri sendiri, mengenali emosi

orang lain (empati) dan kemampuan untuk membina hubungan (kerjasama) dengan orang lain.

Menurut Goleman (2012: 512), kecerdasan emosional adalah kemampuan seseorang mengatur kehidupan emosinya dengan inteligensi (*to manage our emotional life with intelligence*); menjaga keselarasan emosi dan pengungkapannya (*the appropriateness of emotion and its expression*) melalui keterampilan kesadaran diri, pengendalian diri, motivasi diri, empati dan keterampilan sosial.

Dalam penelitian ini yang dimaksud dengan kecerdasan emosional adalah kemampuan siswa untuk mengenali emosi diri, mengelola emosi diri, memotivasi diri sendiri, mengenali emosi orang lain (empati) dan kemampuan untuk membina hubungan (kerjasama) dengan orang lain.

3. Komponen-komponen Kecerdasan Emosional

Salovey (dalam Goleman, 2015: 55-57) mengungkapkan bahwa dalam kecerdasan emosi terkandung 5 komponen dasar yaitu:

1) Kemampuan mengenali emosi diri dan kesadaran diri

Kemampuan ini adalah kemampuan untuk mengetahui apa yang dirasakan pada suatu saat dan digunakan untuk membantu individu dalam mengambil keputusan yang tepat. Kemampuan untuk mengenali emosi ini merupakan dasar dari kecerdasan emosi dan suatu hal yang penting bagi pemahaman diri. Kesadaran diri yang tinggi akan membuat individu mampu memberikan perhatian secara terus menerus terhadap keadaan emosinya, sehingga individu

tersebut mempunyai pikiran yang mampu mengamati dan menggali pengalaman secara obyektif. Kesadaran diri yang tinggi juga akan membuat individu memiliki keyakinan dan kepekaan yang lebih tinggi tentang perasaannya, sehingga mereka mampu mengambil keputusan yang tepat sesuai dengan keadaan dirinya sendiri.

2) Kemampuan mengelola emosi.

Mengelola emosi adalah kemampuan pengorganisasian emosi sehingga berdampak positif pada pelaksanaan tugas, kemampuan untuk mengatur keadaan emosi agar dapat diungkapkan secara tepat, peka terhadap kata hati, dan sanggup menunda kesenangan sebelum tercapainya tujuan. Hal ini berarti emosi yang dirasakan tidak dilampiaskan begitu saja secara liar atau ditekan, melainkan dikelola agar emosi tersebut dapat terungkap dengan tepat. Kemampuan ini merupakan kemampuan untuk menghibur diri sendiri, melepaskan kecemasan, kemurungan, ketersinggungan, dan akibat-akibat yang timbul karena kegagalan keterampilan emosi dasar. Kemampuan mengelola emosi yang tinggi dalam mengelola emosi akan membuat individu mampu untuk segera bangkit kembali dari kemerosotan atau kegagalan dan kehidupannya.

3) Memotivasi diri sendiri

Kemampuan memotivasi diri adalah kemampuan untuk menggunakan hasrat yang paling dalam untuk menuntun individu menuju sasaran, membantu mengambil keputusan dan bertindak efektif untuk bertahan dalam menghadapi kegagalan dan frustrasi. Kemampuan ini meliputi kemampuan dorongan berprestasi, kekuatan

berfikir positif, komitmen, inisiatif dan optimis dalam pekerjaannya. Kemampuan ini membantu seseorang menjadi produktif dan efektif dalam segala hal yang dikerjakan.

4) Mengenal emosi orang lain (empati)

Mengenal emosi orang lain adalah kemampuan untuk mengetahui dan merasakan keadaan perasaan orang lain, mampu memahami pandangan orang lain, menumbuhkan perasaan orang lain, menumbuhkan hubungan saling percaya dan menyelaraskan diri dengan bermacam-macam karakter orang. Kemampuan ini juga sering disebut kemampuan empati. Empati dibangun berdasarkan pada kesadaran diri. Kemampuan ini merupakan ketrampilan dasar dalam bergaul. Orang-orang empatik lebih mampu menangkap sinyal-sinyal sosial yang tersembunyi yang mengisyaratkan apa yang dibutuhkan atau dikehendaki orang lain.

5) Membina hubungan (sosial)

Kemampuan membina hubungan dengan orang lain adalah ketrampilan sosial yang memudahkan seseorang masuk dalam lingkup pergaulan sehingga mendukung keberhasilan individu dalam bergaul dengan orang lain. Kemampuan ini merupakan ketrampilan sosial yang menunjang popularitas, kepemimpinan, keberhasilan hubungan antar pribadi. Kemampuan ini sangat bermanfaat pada saat seseorang harus berinteraksi dengan orang lain.

D. Tinjauan Empiris

Dasar atau acuan yang berupa teori – teori atau temuan – temuan melalui hasil berbagai penelitian sebelumnya merupakan hal yang sangat

perlu dan dapat dijadikan sebagai data pendukung. Salah satu data pendukung yang menurut peneliti perlu dijadikan bagian tersendiri adalah penelitian terdahulu yang relevan dengan permasalahan yang sedang dibahas dalam penelitian ini. Dalam hal ini, focus penelitian terdahulu yang dijadikan acuan ialah terkait dengan kecerdasan intelektual tentor. Oleh karena itu, peneliti melakukan langkah kajian terhadap beberapa hasil penelitian berupa tesis dan jurnal – jurnal melalui internet.

Berdasarkan hasil – hasil pannelitian yang telah dilakukan menyiratkan bahwa sebagian besar menyatakan bahwa variable kecerdasan intelektual tentor dapat mempengaruhi variable lain. Variable kecerdasan intelektual tentor juga mempunyai beberapa sub-variabel atau berbagai unsur/komponen. Secara khusus, peneliti melakukan inventarisasi terhadap sub-variabel atau komponen – komponen yang terdapat dalam variable kecerdasan intelektual tentor. Sub – sub variable dalam variable kecerdasan intelektual tentor ini sekaligus akan menjadi acuan dalam membuat instrument yang diturunkan ke dalam butir – butir pernyataan untuk disebarkan kepada responden. Selanjutnya membuat skematis hasil penelitian tersebut ke dalam sebuah table yang disusun berdasarkan tahun penelitian dari yang terdahulu hingga yang terkini.

Untuk memudahkan pemahaman terhadap bagian ini, dapat dilihat pada table berikut ini :

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No.	Peneliti, Tahun, Judul.	Masalah / Penekanan Riset	Metode Analisis	Evaluasi Hasil / Hasil Penelitian
1.	Amalia Sawitri Wahyuningsih, Skripsi 2004, Peranan Kecerdasan Emosional Terhadap Prestasi Belajar Siswa Kelas II SMU.	Apakah ada peranan kecerdasan emosional terhadap prestasi belajar siswa kelas II SMU.	Metode proporsional random sampling atau korelasi product moment.	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa, adanya hubungan antara kecerdasan emosional dengan prestasi belajar siswa pada kelas II SMU.
2.	Lisda Rahmasari, Jurnal 2012, Pengaruh Kecerdasan Intelektual, Kecerdasan Emosi dan Kecerdasan Spiritual Terhadap Kinerja Karyawan.	Apakah ada Pengaruh Kecerdasan Intelektual, Kecerdasan Emosi dan Kecerdasan Spiritual Terhadap Kinerja Karyawan.	Metode Structural Equation Modelling (SEM).	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kecerdasan intelektual, kecerdasan emosi dan kecerdasan spiritual berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.
3.	Aciego, Ramon, Garcia et al, Journal of Psychology 2012, Cambridge University Press, Manfaat Catur untuk Pengayaan Intelektual dan Sosial-Emosional pada Anak-anak Sekolah.	Makalah ini Memeriksa Manfaat Catur untuk Pengayaan Intelektual dan Sosial-Emosional Kelompok, 170 anak sekolah Dari usia 6-16 tahun. Desain kuasi - eksperimental.	Desain kuasi eksperimental.	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa catur memberikan manfaat yang positif terhadap pengayaan Intelektual dan Sosial-Emosional pada Anak-anak Sekolah.
4.	Sulaiman Effendi, Jurnal 2013, Hubungan positif antara Tingkat Kecerdasan Emosional dan	Apakah ada Hubungan Tingkat Kecerdasan Emosional dan Intelektual	Metode Analisis Deskriptif dan Analisis Korelasional.	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif antara Tingkat Kecerdasan

	Intelektual Terhadap Keberhasilan Belajar.	Dengan Keberhasilan Belajar.		Emosional dan Intelektual Terhadap Keberhasilan Belajar.
5.	Farah Zakiah, Skripsi 2013, Pengaruh Kecerdasan Intelektual, Kecerdasan Emosional dan Kecerdasan Spiritual terhadap pemahaman akuntansi.	Apakah ada Pengaruh Kecerdasan Intelektual, Kecerdasan Emosional dan Kecerdasan Spiritual terhadap pemahaman akuntansi.	Metode Purposiv Sampling.	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa, secara parsial kecerdasan intelektual, kecerdasan emosional, kecerdasan spiritual berpengaruh terhadap tingkat pemahaman akuntansi.
6.	Adhi Prastistha Silen, Jurnal 2014, Pengaruh Kecerdasan Intelektual, Kecerdasan Emosional dan Kecerdasan Spiritual Terhadap Prestasi Akademik.	Apakah ada Pengaruh Kecerdasan Intelektual, Kecerdasan Emosional dan Kecerdasan Spiritual Terhadap Prestasi Akademik.	Metode Analisis Explanatory atau Proporsional Sampling.	Hasil penelitian ini menunjukan bahwa, adanya efek positif dan signifikan antara Kecerdasan Intelektual, Kecerdasan Emosional dan Lingkungan Kerja Terhadap Prestasi Akademik.
7.	Nyoman Suadyana Pasek, Dwiranda dan Made Asri Dwija Putri, Jurnal 2015, Pengaruh Kecerdasan Intelektual Pada Pemahaman Akuntansi Dengan Kecerdasan Emosi dan Kecerdasan Spiritual Sebagai Variabel Pemoderasi.	Apakah ada Pengaruh Kecerdasan Intelektual Pada Pemahaman Akuntansi Dengan Kecerdasan Emosi dan Kecerdasan Spiritual Sebagai Variabel Pemoderasi.	Metode Analisis Explanatory Research.	Hasil penelitian ini menunjukan bahwa, adanya efek positif dan signifikan antara Kecerdasan Intelektual Terhadap Pemahaman Akuntansi Dengan Kecerdasan Emosi dan Kecerdasan Spiritual Sebagai Variabel Pemoderasi.

8.	Ziljmans, Bosman di al. Journal of Intellectual Disability Research 2015. Efektivitas Pelatihan Staf yang Terfokus pada Peningkatan Kecerdasan Emosional dan Interaksi yang Memengaruhi Antara Staf Pendukung dan Klien	Apakah Efektivitas Pelatihan Staf yang Terfokus pada Peningkatan Kecerdasan Emosional dan Interaksi berpengaruh terhadap Staf Pendukung dan Klien	Desain Pra-Uji, Pasca Tes, Tindak Lanjut, Digunakan untuk Menentukan Efektivitas Program Pelatihan.	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Pelatihan Staf yang Terfokus pada Peningkatan Kecerdasan Emosional dan Interaksi berpengaruh positif terhadap Staf Pendukung dan Klien
9.	Roohangiz, Jamshidi di al. Jurnal Artikel 2016. Investigasi Pengaruh Pendidikan Kecerdasan Emosional terhadap Skor Kecerdasan Emosional pada Bimbingan nasional Mahasiswa Baccalaureate.	Tujuan dari Penelitian ini adalah untuk Menentukan Pengaruh Pelatihan Terhadap Tingkat Kecerdasan Emosional Siswa Tingkat Pertama.	Data Studi dianalisis dengan menggunakan SPSS untuk Windows 16.0 (SPSS Inc., Chicago, IL, USA.)	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kelompok Studi tidak Berbeda secara Signifikan dalam Angka Nilai Kecerdasan Emosional Sebelum dan Sesudah Program Pendidikan. Meskipun begitu , tetapi tetap berpengaruh positif.
10.	Irma Ervita Sella, Skripsi 2016, Pengaruh Kecerdasan Intelektual, Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan PT Lautan Teduh Cabang Pahoman.	Apakah ada Pengaruh Kecerdasan Intelektual, Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan PT Lautan Teduh Cabang Pahoman.	Metode Analisis Kualitatif dan Analisis Kuantitatif.	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kecerdasan Intelektual, Kecerdasan Emosional Berpengaruh Signifikan Terhadap Kinerja Karyawan PT Lautan Teduh Cabang Pahoman.
11.	Yeni Sugena Putri, Jurnal 2016, Pengaruh	Apakah ada Pengaruh Kecerdasan	Metode Analisis Kuantitatif.	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa

	Kecerdasan Intelektual, Kecerdasan Emosional dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. PLN Persero Area Klaten.	Intelektual, Kecerdasan Emosional dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. PLN Persero Area Klaten.		Kecerdasan Intelektual, Kecerdasan Emosional dan Lingkungan Kerja Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Kinerja Karyawan PT. PLN Persero Area Klaten.
12.	Ayesha Anjum dan Dr. P Swathi, Jurnal Psikologi dan Conseling 2017, Sebuah Studi tentang Dampak Kecerdasan Emosional tentang Mutu/Kualitas Hidup di antara Guru Sekolah Menengah.	Untuk mengetahui apakah Kecerdasan Emosional memiliki dampak terhadap Mutu/Kualitas Hidup di antara Guru Sekolah Menengah.	Co Relational Analysis and T-ratio.	Hasil penelitian ini menunjukkan korelasi positif antara kecerdasan emosi terhadap mutu/kualitas hidup
13.	Kevin Deighton, Joanne Hudson dkk, Journal of Further and Higher Education 2017, Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Pesan Teks yang Mendukung Hasil Akademik di Siswa Kelas I.	Apakah Kecerdasan Emosional dan Pesan Teks berpengaruh dalam Mendukung Hasil Akademik di Siswa Kelas I.	Data Diolah Dengan Menggunakan Statistik SPSS IBM Versi 22 Untuk Windows dan Semua Data Disajikan sebagai Sarana .	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Kecerdasan Emosional dan Pesan Teks berpengaruh dalam hal Mendukung Hasil Akademik di Siswa Kelas I.

Dari beberapa hasil penelitian di atas, maka dapat digambarkan beberapa persamaan dan perbedaannya. Persamaan ini dengan hasil – hasil penelitian sebelumnya adalah pada salah satu variabel yang digunakan dalam membahas pokok permasalahan, yaitu variabel kecerdasan intelektual.

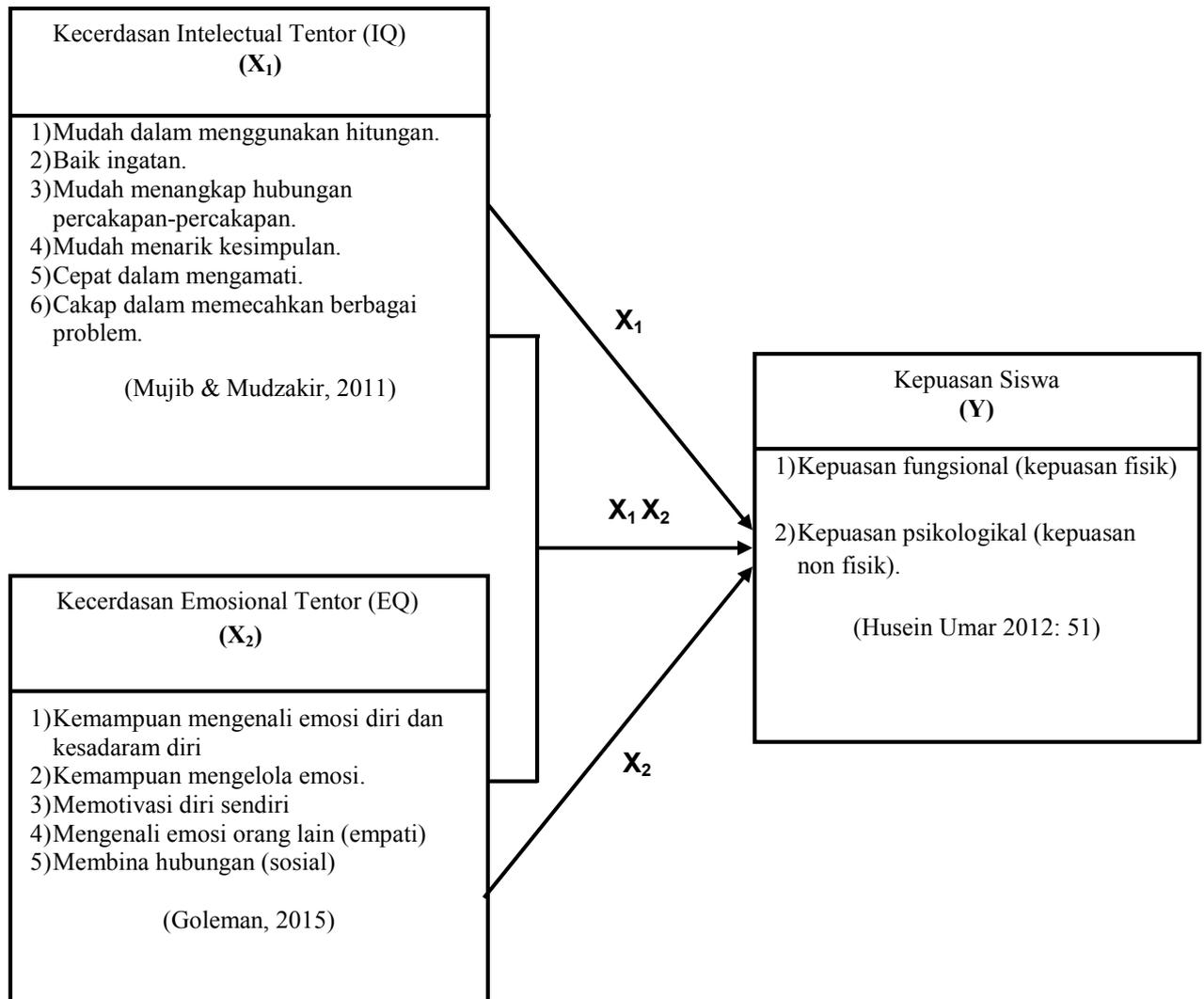
Perbedaannya terletak di hasil – hasil penelitian sebelumnya adalah pada kaitan pembahasan variabel kecerdasan itu sendiri. Pada penelitian sebelumnya lebih memfokuskan untuk menjelaskan secara deskriptif keterkaitan kecerdasan intelektual, kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual seseorang terhadap lingkungan sekitar baik itu di ruang lingkup pekerjaan, keluarga, dunia kerja dan siswa.

Adanya persamaan dan perbedaan yang terdapat dalam beberapa contoh di atas ini dengan hasil – hasil penelitian sebelumnya tentu membawa konsekuensi pada hasil penelitian yang diperolehnya. Bila pada hasil – hasil penelitian sebelumnya ditujukan untuk memperoleh gambaran / deskriptif variabel itu sendiri (Variabel Kecerdasan Intelektual “IQ” dan Kecerdasan Emosional “EQ”) beserta dengan indikator – indikatornya di lingkungan kerja instansi pemerintah ataupun swasta, maka pada penelitian ini diharapkan untuk menghasilkan gambaran tentang Pengaruh Kecerdasan Intelektual “IQ” dan Kecerdasan Emosional “EQ” Terhadap Kepuasan Siswa.

E. Kerangka Konsep

Kerangka pemikiran teoritis dalam penelitian ini adalah tentang pengaruh kecerdasan intelektual dan kecerdasan emosional tutor terhadap kepuasan siswa dalam mengikuti kursus. Untuk pengembangan hipotesis, kerangka pemikiran teoritis ini dapat dilihat pada gambar 2.1.

Variabel penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel independen, yaitu kecerdasan intelektual dan kecerdasan emosional tutor. Sedangkan variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan siswa.



Gambar 2.1
Kerangka Konseptual

F. Hipotesis

Berdasarkan masalah pokok maka hipotesis sebagai berikut :

1. Diduga bahwa Kecerdasan Intelektual (IQ) Tentor berpengaruh terhadap kepuasan siswa dalam mengikuti kursus bimbingan belajar pada Lembaga Bimbingan Belajar Yogyakarta Intellectual College (LBB YIC) di Makassar.
2. Diduga bahwa Kecerdasan Emosional (EQ) Tentor berpengaruh terhadap kepuasan siswa dalam mengikuti kursus bimbingan belajar pada Lembaga Bimbingan Belajar Yogyakarta Intellectual Collage (LBB YIC) di Makassar.
3. Diduga bahwa Kecerdasan Intelektual (IQ) dan Kecerdasan Emosional (EQ) Tentor berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan siswa dalam mengikuti kursus bimbingan belajar pada Lembaga Bimbingan Belajar Yogyakarta Intellectual College (LBB YIC) di Makassar.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini ialah penelitian Kuantitatif, penelitian ini merupakan salah satu jenis penelitian yang spesifikasinya adalah sistematis, terencana dan terstruktur dengan jelas sejak awal hingga pembuatan desain penelitiannya, penelitian ini menggunakan dan mengembangkan model matematis, berupa angka sebagai alat yang digunakan untuk menganalisis keterangan mengenai hal – hal apa saja yang ingin diketahui.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Adapun yang menjadi tempat penelitian ini adalah pada Lembaga Bimbingan Belajar Yogyakarta Intellectual Collage (LBB YIC) di Makassar, dengan perencanaan waktu yang digunakan dalam penelitian ini kurang lebih dua bulan mulai bulan Desember 2017 sampai dengan bulan Januari 2018.

C. Jenis dan Sumber Data

Adapun jenis dan sumber data yang digunakan dalam penulisan proposal ini adalah :

1. Jenis Data

- a. Data kuantitatif adalah data yang berupa keterangan, penjelasan dari hasil hasil koesioner atau observasi dilapangan yang berupa angka – angka dan diolah untuk mendukung penjelasan dalam analisis, jenis data ini diperoleh dari sumber data primer.

- b. Data kualitatif adalah data informasi yang berbentuk kalimat verbal bukan berbentuk symbol angka dan bilangan. Data kualitatif didapat melalui suatu proses yang menggunakan teknik analisis yang mendalam dan tidak bisa diperoleh secara langsung.

2. Sumber Data

Sedangkan sumber data yang digunakan adalah :

- a. Data primer data yang diperoleh secara langsung dari perusahaan, melalui observasi dan kuosioner.
- b. Data sekunder adalah data yang diperoleh dari perusahaan melalui dokumen – dokumen dan laporan tertulis serta informasi lain yang ada hubungannya dengan masalah ini.

D. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penulisan proposal ini adalah sebagai berikut :

1. Observasi

Penelitian ini dilakukan dengan cara mengadakan pengamatan atau peninjauan secara langsung pada tempat penelitian yakni pada Lembaga Bimbingan Belajar Yogyakarta Inteectual Collage (LBB YIC) di Makassar. Untuk mendapatkan data – data yang diperlukan sehubungan dengan penelitian ini.

2. Kuesioner

Kuesioner adalah suatu teknik pengumpulan informasi yang memungkinkan analisis mempelajari sikap – sikap, keyakinan, prilaku dan karakteristik beberapa orang utama di dalam organisasi/kelembagaan,

biasanya berbentuk selebaran yang berisi pertanyaan/ Pernyataan dengan beberapa pilihan jawaban yang telah disediakan dengan skor tertentu, pada penelitian ini kuesioner tersebut akan diberikan kepada siswa – siswi yang mengikuti kursus les bimbingan belajar di Yogyakarta Intelektual College (LBB YIC) di Makassar. Variabel kuisisioner diukur dengan menggunakan skala likert, yaitu sebagai berikut:

Table 3.1 Skala Pengukuran Kuesioner

Alternatif Jawaban	Nilai
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Kurang Setuju	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah bentuk penelitian yang dilakukan dengan mengumpulkan dokumen atau arsip – arsip perusahaan yang berhubungan dengan masalah kepuasan siswa mengikuti kursus di Lembaga Bimbingan Belajar Yogyakarta Intelektual Collage (LBB YIC) di Makassar.

E. Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah siswa – siswi yang mengikuti kursus di Lembaga Bimbingan Belajar Yogyakarta Intelektual College (LBB YIC) yang berjumlah 55 orang, karena populasi berjumlah 55 orang, maka peneliti mengambil keseluruhan populasi tersebut sebagai sampel penelitian.

F. Metode Analisis Data

1. Analisis Kuantitatif

Pada penelitian ini, suatu data diproses secara linear, dimulai dari latar belakang masalah, merumuskan masalah, merumuskan hipotesis, penyusunan instrument penelitian, melaksanakan pengumpulan data dan menganalisis data, dan diakhiri suatu penyimpulan/pelaporan hasil penelitian. Sehingga dalam penelitian ini, peneliti harus benar - benar memahami bentuk statistika yang akan digunakan dalam analisis data. Data yang diperoleh itulah yang akan digunakan peneliti untuk mendeskripsikan, menjelaskan, dan memahami hubungan antar variable – variable yang diteliti mengenai Pengaruh Kecerdasan Intelectual (IQ) dan Kecerdasan Emosional (EQ) Tentor terhadap Kepuasan Siswa Dalam Mengikuti Kursus di Lembaga Bimbingan Belajar Yogyakarta Intelectual Collage (LBB YIC) Makassar.

2. Uji Kualitas Data (Uji Kuesioner)

Kesungguhan responden dalam menjawab kuesioner sangat menentukan kualitas data yang dikumpulkan. Kesungguhan responden ini dipengaruhi oleh faktor situasional dan kualitas alat ukur yang digunakan dalam penelitian. Keabsahan suatu hasil penelitian sangat ditentukan oleh alat ukur yang dipakai untuk mengukur variabel penelitian. Alat ukur yang tidak valid akan mengakibatkan hasil penelitian yang tidak menggambarkan keadaan yang sesungguhnya. Oleh karena itu, diperlukan pengujian terhadap alat ukur yang dipakai untuk mengukur variabel yang diteliti, dalam hal ini adalah kuesioner.

Ada dua macam pengujian yang dilakukan, yaitu uji validitas dan uji reabilitas :

a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dinyatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur untuk kuesioner tersebut (Ghozali Imam, 2005). Uji validitas data menguji seberapa baik satu atau perangkat instrument pengukuran yang diukur dengan tepat. Validitas ditentukan dengan mengkorelasikan skor masing - masing item. Kriteria yang diterapkan untuk mengukur valid tidaknya suatu data adalah jika r-hitung (koefisien korelasi) lebih besar dari r-tabel (nilai kritis) maka dapat dikatakan valid. Selain itu jika nilai sig < 0,05 maka instrument dapat dikatakan valid.

b. Uji Reliabilitas

Jika validitas telah diperoleh, maka peneliti harus mempertimbangkan pula reliabilitas pengukuran. Reliabilitas menunjukkan pada satu pengertian bahwa suatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik. Pengujian reliabilitas bertujuan untuk mengetahui konsistensi hasil pengukuran variabel-variabel. Suatu kuesioner dikatakan handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten dari waktu ke waktu (Ghozali Imam, 2005: 41).

Dalam penelitian ini berarti reliabilitas menunjukkan sejauh mana hasil pengukuran relatif konsisten apabila pengukuran dilakukan beberapa kali. Uji reliabilitas dapat dilakukan dengan menghitung *cronbach alpha* masing-masing item dengan bantuan *SPSS for windows*. Suatu instrument dikatakan reliabel jika mempunyai nilai *alpha* positif dan lebih besar dari 0,6. Dimana semakin besar nilai *alpha*, maka alat pengukur yang digunakan semakin handal (reliable).

3. Uji Hipotesis

a. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis Regresi Linear Berganda adalah hubungan secara linear antara dua tau lebih variable independen ($X_1, \dots, X_2, \dots, X_n$) dengan variable dependen (Y). Analisis ini untuk mengetahui arah hubungan antara variable independen dengan variable dependen, apakah masing – masing variable independen berhubungan positif atau negative dan untuk memprediksi nilai dari variable dependen apabila nilai variable independen mengalami kenaikan atau penurunan. Data yang digunakan biasanya berskala interval atau rasio.

$$Y = a + b_1 \cdot X_1 + b_2 \cdot X_2 + e$$

Dimana:

Y = Kepuasan Siswa (Variabel Dependen)

X_1 & X_2 = IQ & EQ (Variabel Independen)

a = Konstanta (Nilai Y , apabila $X_1, X_2, \dots, X_n = 0$)

$b_1, 2,$ = Koefisien regresi untuk variable X_1, X_2

e = Kesalahan regresi (error)

b. Uji Parsial (Uji t)

Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh masing – masing variable independen terhadap variable dependen. Langkah – langkah pengujian terhadap koefisien regresi adalah sebagai berikut :

1. $H_0: \beta = 0$, Tidak ada pengaruh yang signifikan antara variable kecerdasan intelektual tutor terhadap variable kepuasan siswa.
2. $H_a: \beta \neq 0$, ada pengaruh yang signifikan antara variable kecerdasan intelektual tutor terhadap variable kepuasan siswa.
3. Dalam pengujian ini digunakan taraf signifikan sebesar 5 % dan derajat kebebasan (d.f) = n-k, dapat diketahui dari hasil perhitungan computer program SPSS.
4. Kesimpulan yang di ambil adalah Jika $t_{hitung} > t_{table}$ maka H_0 ditolak, sebaliknya jika $t_{hitung} < t_{table}$ maka H_0 diterima.

c. Uji Simultan (Uji F)

Pengujian ini dimaksudkan untuk mengetahui apakah kedua variable tersebut secara bersama – sama mempunyai pengaruh signifikan dengan kepuasan siswa.

Langkah – langkah pengujian terhadap koefisien regresi adalah sebagai berikut:

1. $H_0: (= 0$, tidak ada pengaruh signifikan antara variable kecerdasan intelektual tutor terhadap kepuasan siswa.
2. $H_a: (\neq$, ada pengaruh yang signifikan antara variable kecerdasan intelektual tutor terhadap kepuasan siswa.

3. Dalam pengujian ini digunakan taraf signifikan sebesar 5 % dan derajat kebebasan (d.f) = (k-1, n-k, α), dapat diketahui dari hasil penghitungan computer program SPSS.
4. Kesimpulan yang diambil adalah Jika $f_{hitung} > f_{table}$ maka H_0 ditolak, sebaliknya, Jika $f_{hitung} < f_{table}$ maka H_0 diterima, dengan f_{table} derajat kebebasan = (k-1, n-k, α).

G. Definisi Operasional Variabel

Agar data yang diperlukan dalam penelitian ini dapat diukur, maka dikemukakan pengertian terhadap variabel yang akan diukur sebagai berikut :

1. Kepuasan Siswa

Kepuasan dapat diartikan sebagai “upaya pemenuhan sesuatu” atau “membuat sesuatu memadai”. Kepuasan siswa merupakan tanggapan perasaan siswa terhadap pengalaman yang didapat (kenyataan) di sekolah maupun di tempat bimbingan belajar atau di tempat kursus dengan harapannya, dan siswa tersebut akan merasa puas apabila apa yang diterima ada kesesuaian antara harapan dengan pengalaman yang didapat oleh siswa. Semakin banyak kesamaan antara harapan dan pengalaman yang diterima oleh siswa dalam suatu proses pembelajaran di sekolah, maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan oleh siswa. Adapun indikator – indikatornya menurut (Husein Umar (2012: 51) adalah sebagai berikut :

- 1) Kepuasan fungsional merupakan kepuasan yang diperoleh dari fungsi produk yang dimanfaatkan.

- 2) Kepuasan psikologikal merupakan kepuasan yang diperoleh dari atribut yang bersifat tidak berwujud.

2. Kecerdasan Intelektual (IQ)

Kecerdasan Intelektual atau *Intelegent Quotient (IQ)* adalah bentuk kemampuan individu untuk berpikir, mengolah dan menguasai lingkungannya secara maksimal serta bertindak secara terarah. Kecerdasan intelektual juga merupakan kemampuan menganalisis, logika dan rasional seseorang untuk memperoleh pengetahuan, menguasai dan menerapkannya dalam menghadapi suatu masalah. Adapun indikator – indikatornya menurut (Mujib & Mudzakir, 2011) adalah sebagai berikut :

- 1) Mudah dalam menggunakan hitungan.
- 2) Baik ingatan.
- 3) Mudah menangkap hubungan percakapan-percakapan.
- 4) Mudah menarik kesimpulan.
- 5) Cepat dalam mengamati.
- 6) Cakap dalam memecahkan berbagai problem.

3. Kecerdasan Emosional (EQ)

Kecerdasan emosional merupakan kemampuan individu yang terfokus pada emosi yaitu mengenali emosi diri sendiri, mengelola emosi, memotivasi diri, mengenali perasaan orang lain, membina hubungan, serta mengarahkan emosi untuk mencapai tujuan yang dikehendaki. Adapun indikator–indikatornya menurut (Goleman, 2015) adalah sebagai berikut :

- 1) Kemampuan mengenali emosi diri dan kesadaran diri
- 2) Kemampuan mengelola emosi.
- 3) Memotivasi diri sendiri
- 4) Mengenali emosi orang lain (empati)
- 5) Membina hubungan (sosial)

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

1. Sejarah Singkat Lembaga Bimbingan Belajar Yogyakarta Intellectual College (LBB YIC)

Lembaga Bimbingan Belajar Yogyakarta Intellectual Collage (LBB YIC) merupakan salah satu bimbingan belajar yang saat ini ada di Makassar tepatnya di Jl. Dengan tingkatan les untuk Sekolah Dasar (SD), Sekolah Menengah Pertama (SMP), Sekolah Menengah Atas/Kejuruan (SMA/SMK) hingga les privat untuk kebutuhan tertentu seperti pendaftaran aparatur Negara, SBMPTN dll.

LBB YIC didirikan dan dirintis dari bawah oleh Bapak Priyanto, S.Pd bersama istrinya Ibu Dra. Hj. Nur Cahaya. LBB YIC sendiri telah berdiri selama kurang lebih 17 tahun lamanya. LBB YIC pertama kali dirintis di Kota Bone, Sulawesi Selatan pada tahun 1999, saat itu LBB YIC awalnya hanya dihuni oleh 12 orang siswa sebelum akhirnya lambat laun semakin bertambah, kemudian setelah itu pada tahun 2006 Pak Priyanto, S.Pd yang akrab dipanggil Sir bersama istrinya Ibu Dra. Hj. Nur Cahaya yang akrab dipanggil Hj Caya memutuskan untuk pindah dan menetap di Makassar, Sulawesi Selatan.

Setelah keputusan tersebut beliau merintis kembali LBB YIC dengan memanfaatkan lantai dasar dari rumah panggung yang menjadi kediaman pribadi mereka. Pada saat itu pula LBB YIC semakin

berkembang dan berdampak pada meningkatnya jumlah siswa yang mengikuti les bimbingan belajar di tempat tersebut.

Seiring berlalunya waktu dan semakin meningkatnya jumlah siswa yang mengikuti les bimbingan belajar di LBB YIC, maka pada tahun 2012 beliau memutuskan untuk berpindah dari rumah kediaman mereka ke sebuah Ruko yang beralamat di Jl. Pajjaiang Ruko Gelora No. 5 Makassar, guna memberikan pelayanan yang lebih efektif dan efisien lagi bagi para siswa, ini juga untuk menumbuhkan rasa nyaman dan aman yang lebih baik lagi bagi para siswa saat proses belajar mengajar berlangsung. Keputusan tersebut ternyata berimbas positif dengan semakin meningkatnya jumlah siswa yang mengikuti les bimbingan belajar di LBB YIC.

Hingga sampai tahun pada tahun 2017 ini tercatat telah ada ribuan alumni yang berhasil lulus dengan nilai yang memuaskan dan berhasil lolos memasuki beberapa sekolah favorit yang ada di Sulawesi Selatan.

2. Visi dan Misi (LBB YIC)

a. Visi

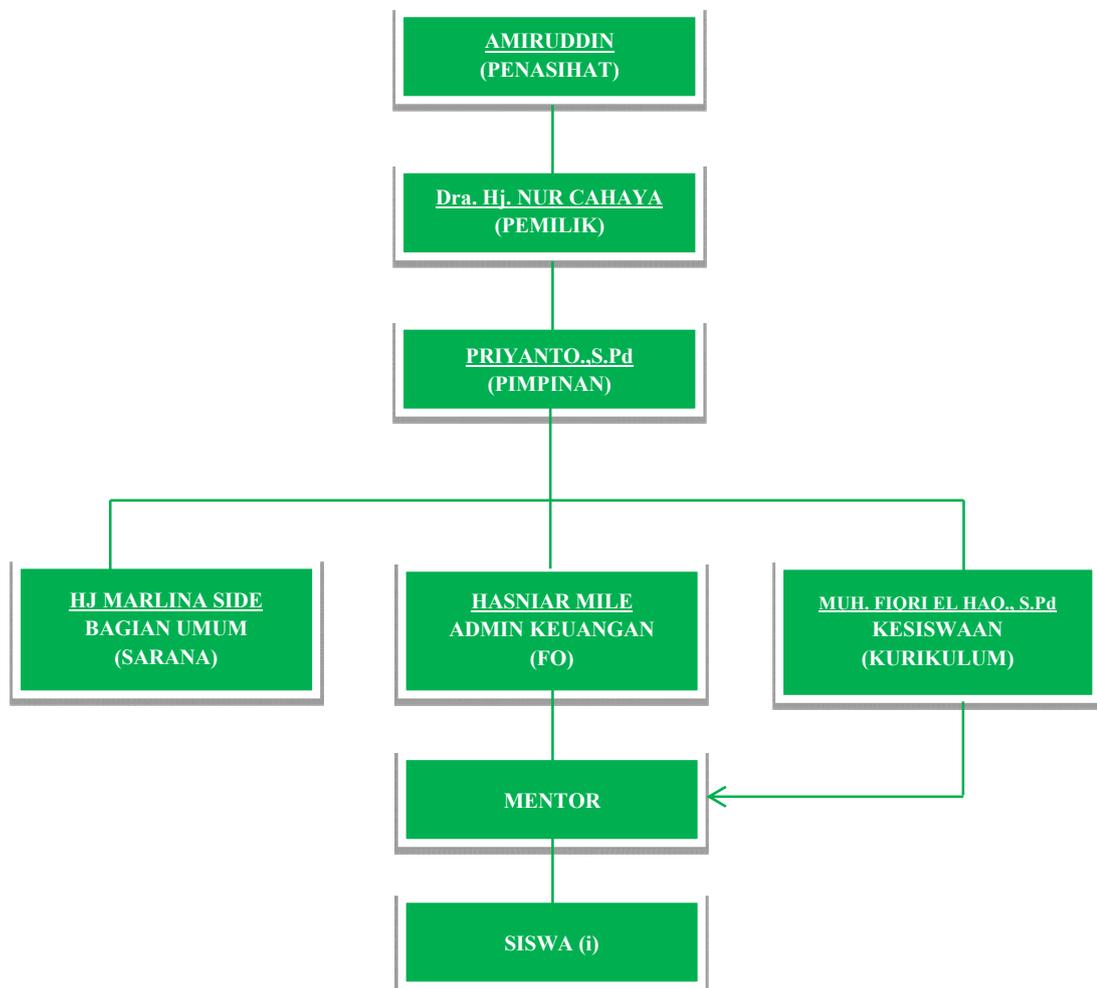
Mendidik generasi bangsa yang cerdas, kreatif, terdidik dan berkarakter.

b. Misi

1. Menjadikan Yogyakarta Intellectual Collage sebagai lembaga pendidikan nonformal yang cerdas, kreatif, professional dan berkualitas.

2. Menjadikan peserta didik Yogyakarta Intellectual Collage menjadi siswa yang cerdas dan mampu bersaing dalam mencapai prestasi.
3. Menjadikan peserta didik Yogyakarta Intellectual Collage menjadi siswa yang kreatif, inovatif dan mampu mengembangkan potensinya secara optimal.

3. Struktur Organisasi dan Job Description



Gambar 4.1

STRUKTUR ORGANISASI (LBB YIC)

a. Job Description Umum

1. Kebersihan Luar dan Dalam Kantor.
2. Pelayanan Kebutuhan Kantor.
3. Pelayanan Tagihan Kantor.
4. Penyediaan Sarana.

b. Job Discription Admin Keu (Fo)

1. Service / Layanan Informasi.
2. Pendataan Administrasi.
3. Pelaporan Keuangan.
4. Membuat Agenda.
5. Mengarsip Data.

c. Job Description Kesiswaan/Kurikulum

1. Recruitment Siswa
2. Recruitment Tentor
3. Menentukan Kurikulum Pembelajaran, Buku + Cd.
4. Pengaturan Proses Pembelajaran.
5. Menyusun Program Pembelajaran Semester.

B. Deskripsi Responden

Penelitian ini menguraikan mengenai Pengaruh Kecerdasan Intelektual (IQ) dan Kecerdasan Emosional (EQ) terhadap Kepuasan Siswa Dalam Mengikuti Kursus Bimbingan Belajar Pada Lembaga Bimbingan Belajar Yogyakarta Intelektual College di Makassar. Hal ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Kecerdasan Intelektual (IQ) dan Kecerdasan Emosional (EQ) terhadap Kepuasan Siswa Dalam Mengikuti

Kursus Bimbingan Belajar Pada Lembaga Bimbingan Belajar Yogyakarta Intelektual College di Makassar. Penelitian ini menggunakan 55 orang siswa (i) sebagai sampel penelitian.

Karakteristik responden berguna untuk menguraikan deskripsi identitas responden menurut sampel penelitian yang telah ditetapkan. Salah satu tujuan dari karakteristik responden adalah memberikan gambaran yang menjadi sampel dalam penelitian ini.

Karakteristik responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini kemudian dikelompokkan menurut umur, jenis kelamin, dan kelas. Untuk memperjelas karakteristik responden yang dimaksud, maka akan disajikan table mengenai data responden sebagai berikut:

1. Karakteristik Berdasarkan Usia

Istilah usia diartikan dengan lamanya keberadaan seseorang diukur dalam satuan waktu yang dipandang dari segi kronologik, individu normal yang memperlihatkan derajat perkembangan anatomis dan fisiologik sama (Nuswantari, 1998). Usia adalah lama waktu hidup atau ada (sejak dilahirkan atau diadakan) ini menurut (Hoetomo, 2005). Adapun karakteristik responden berdasarkan usia dapat dilihat pada table berikut:

Table 5.1
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No	Umur	Frekuensi Jawaban Responden	
		Orang	Presentase
1.	14	8	14.5 %
2.	15	42	76.4 %
3.	16	5	9.1 %
	Jumlah	55	100%

Sumber : Data diolah 2018.

Berdasarkan pengolahan data dengan menggunakan *software SPSS 16*, Pada table 5.1 di atas dapat dilihat bahwa dari 55 orang responden, 8 orang atau 14.5 % berumur 14 tahun, 42 orang atau 76.4 % berumur 15 tahun dan sisanya 5 orang atau 9.1 % berumur 16 tahun dengan total keseluruhan presentase 100 %.

2. Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin

Menurut (Hungu. 2007) jenis kelamin (seks) adalah perbedaan antara perempuan dengan laki – laki secara biologis sejak seseorang lahir. Seks. Berkaitan dengan tubuh laki – laki dan perempuan, mulai dari perbedaan biologis dan fungsi biologisnya masing – masing. Adapun karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada table berikut:

Tabel 5.2
Karakteristik Responden Berdasarkan
Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi Jawaban Responden	
		Orang	Presentase
1	Laki – laki	26	47,3 %
2	Perempuan	29	52,7 %
	Jumlah	55	100%

Sumber : Data diolah 2018.

Berdasarkan pengolahan data dengan menggunakan *software SPSS 16*, pada table 5.2 di atas menunjukkan bahwa dari 55 orang responden, sebagian besarnya berjenis kelamin perempuan, yakni 29 orang atau 52,7 % dan sisanya adalah responden dengan berjenis kelamin laki – laki sebanyak 26 orang atau 47,3 %, dengan total persentase 100 %.

3. Karakteristik Berdasarkan Kelas

Kelas dalam kata benda merupakan ruangan yang dibatasi oleh empat dinding, tempat sejumlah siswa berkumpul untuk mengikuti proses pembelajaran. Adapun tingkatan kelas untuk jenjang pendidikan SMP (Sekolah Menengah Kejuruan) ialah dimulai dari kelas 7, 8 dan 9. Adapun karakteristik responden berdasarkan kelas dapat dilihat pada table berikut:

Table 5.3
Karakteristik Responden Berdasarkan Kelas

No	Kelas	Frekuensi Jawaban Responden	
		Orang	Presentase
1.	9 / IX SMP	55	100%
	Jumlah	55	100%

Berdasarkan pengolahan data dengan menggunakan *software SPSS 16*, Hasil olahan data mengenai karakteristik responden yang berdasarkan tingkat pendidikan atau kelas yang ditunjukkan pada table 5.3 di atas, secara keseluruhan 55 orang responden ialah siswa (i) kelas 9 atau IX SMP dengan total persentase 100 %.

C. Analisis Deskriptif Variabel Penelitian

Survei ini menggunakan skala Likert dengan skor tertinggi ditiap pertanyaannya adalah 5 dan skor terendah adalah 1. Dengan jumlah responden sebanyak 55 orang, maka:

Skor tertinggi : $55 \times 5 = 275$.

Skor terendah : $55 \times 1 = 55$.

Range skor:

55 – 99 = Sangat Tidak Puas

100 – 143 = Tidak Puas

144 – 187 = Cukup Puas

188 – 231 = Puas

232 – 275 = Sangat Puas.

1. Deskripsi Variabel Kecerdasan Intelektual “IQ” (X_1) dan Kecerdasan Emosional “EQ” (X_2) Serta Perhitungan Skor Variabel Bebas.

Deskripsi variable dilakukan untuk melihat tanggapan responden terhadap indicator – indicator yang menjadi item pertanyaan pada kuesioner dan juga perhitungan skor bagi variable Kecerdasan Intelektual (IQ) dan Kecerdasan Emosional (EQ) sebagai berikut:

2) Pernyataan Tanggapan Responden Variabel “IQ” (X_1)

Variable ini terdiri atas 5 indikator yang terbagi menjadi 10 pernyataan, adapun ke 5 indikatornya yaitu:

1. Kemampuan matematik.
2. Baik ingatan.
3. Mudah memahami percakapan dan menarik kesimpulan.
4. Cepat dalam mengamati.
5. Cakap dalam memecahkan masalah.

Adapun hasilnya dapat kita lihat sebagai berikut ini:

Table 5.4
Tanggapan Responden Variabel “IQ” (IX₁)

Tanggapan	Sangat Setuju		Setuju		Kurang setuju		Tidak Setuju		Sangat Tidak Setuju		Skor	Skor Rata-Rata
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
IQ1.1	31	56,4	24	43,6	0	0	0	0	0	0	251	250.5
IQ1.2	31	56,4	23	41,8	1	1,8	0	0	0	0	250	
IQ2.1	30	54,5	22	40,0	3	5,5	0	0	0	0	247	249.5
IQ2.2	35	63,6	17	30,9	3	5,5	0	0	0	0	252	
IQ3.1	36	65,5	18	32,7	1	1,8	0	0	0	0	255	248.5
IQ3.2	23	41,8	31	56,4	1	1,8	0	0	0	0	242	
IQ4.1	32	58,2	23	41,8	0	0	0	0	0	0	252	251.5
IQ4.2	32	58,2	22	40,0	1	1,8	0	0	0	0	251	
IQ5.1	34	61,8	21	38,2	0	0	0	0	0	0	254	255.5
IQ5.2	37	67,3	18	32,7	0	0	0	0	0	0	257	
Rata-rata											251,1	

Sumber: Data Diolah 2018.

Berdasarkan dari data yang telah diolah pada table 5.4 di atas, dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden untuk variable Kecerdasan Intelektual “IQ” (X₁), bersifat positif dengan melihat pada rata – rata dari total skor pada pertanyaan variable ini sebesar **251,1** yang berada pada range skor **Sangat Puas**, adapun indicator yang paling kuat membentuk variabel ialah indicator ke 5 yaitu **Cakap Dalam Memecahkan Problem** dengan nilai skor rata – rata tertinggi **255.5**.

3) Pertanyaan Tanggapan Responden Variabel “EQ” (X₂)

Variable ini terdiri atas 5 indikator yang terbagi menjadi 10 pernyataan, adapun ke 5 indikatornya yaitu:

1. Pengenalan diri.
2. Mengelola emosi.
3. Memotivasi diri sendiri dan orang lain.
4. Mengenali emosi orang lain (empati).
5. Membina hubungan social.

Adapun hasilnya dapat kita lihat sebagai berikut ini:

Table 5.5
Tanggapan Responden Variabel "EQ" (X₂)

Tanggapan	Sangat Setuju		Setuju		Kurang setuju		Tidak Setuju		Sangat Tidak Setuju		Skor	Skor Rata-Rata
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
EQ1.1	43	78,2	12	21,8	0	0	0	0	0	0	263	262
EQ1.2	42	76,4	12	21,8	1	1,8	0	0	0	0	261	
EQ2.1	34	61,8	18	32,7	3	5,5	0	0	0	0	251	262.5
EQ2.2	54	98,2	1	1,8	0	0	0	0	0	0	274	
EQ3.1	35	63,6	19	34,5	1	1,8	0	0	0	0	254	265.5
EQ3.2	39	70,9	16	29,1	0	0	0	0	0	0	259	
EQ4.1	34	61,8	21	38,2	0	0	0	0	0	0	254	255.5
EQ4.2	38	69,1	16	29,1	1	1,8	0	0	0	0	257	
EQ5.1	34	61,8	21	38,2	0	0	0	0	0	0	254	255
EQ5.2	36	65,5	19	34,5	0	0	0	0	0	0	256	
Rata-rata											258,3	

Sumber: Data diolah 2018.

Berdasarkan pada table 5.5 di atas data yang telah diolah pada table 5.5 di atas, dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden untuk variable Kecerdasan Emosional "EQ" (X₂) bersifat positif dengan melihat

pada rata – rata dari total skor pada pertanyaan variable ini sebesar **258,3** yang berada pada range skor **Sangat Puas**, adapun indicator yang paling kuat membentuk variabel ialah indicator ke 3 yaitu **Memotivasi diri sendiri dan orang lain**, dengan nilai skor rata – rata tertinggi **265.5**.

2. Deskripsi Variabel Kepuasan Siswa (Y) dan Perhitungan Skor Variabel Terikat

Variable ini terdiri atas 2 indikator yang terbagi menjadi 10 pernyataan, adapun ke 2 indikatornya yaitu:

1. Kepuasan fungsional.
2. Kepuasan psikologikal.

Table 5.6
Tanggapan Responden Variabel Kepuasan Siswa (Y)

Tanggapan	Sangat Setuju		Setuju		Kurang setuju		Tidak Setuju		Sangat Tidak Setuju		Skor	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
Y1.1	34	61,8	20	36,4	1	1,8	0	0	0	0	253	254
Y1.2	35	63,6	20	36,4	0	0	0	0	0	0	255	
Y1.3	34	61,8	18	32,7	3	5,5	0	0	0	0	251	248
Y1.4	32	58,2	17	30,9	5	9,1	1	1,8	0	0	245	
Y1.5	31	56,4	17	30,9	7	12,7	0	0	0	0	244	241
Y1.6	24	43,6	25	45,5	6	10,9	0	0	0	0	238	
Y2.1	26	47,3	29	52,7	0	0	0	0	0	0	246	249
Y2.2	34	61,8	19	34,5	2	3,6	0	0	0	0	252	
Y2.3	31	56,4	24	43,6	0	0	0	0	0	0	251	250
Y2.4	30	54,5	24	43,6	1	1,8	0	0	0	0	249	
Rata-rata											248,4	

Sumber: Data diolah 2018.

Berdasarkan table 5.6 di atas data yang telah diolah dan disajikan pada tabel 5.6 di atas, dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden mengenai Kepuasan Siswa yang timbul dari akibat yang disebabkan oleh variabel Kecerdasan Intelektuan "IQ" (X1), dan variabel Kecerdasan Emosional "EQ" bersifat positif dengan melihat rata-rata dari total skor pada pertanyaan ini sebesar **248,4** yang berada pada range skor **Sangat Puas**, adapun indikator yang paling kuat membentuk variabel ialah indikator ke 2 yaitu **Kepuasan Fungsional** yang terdiri dari 6 pernyataan, dengan nilai skor rata – rata tertinggi **254**.

D. Pengukuran Instrumen / Kuesioner Penelitian

1. Uji Validitas

Hasil Uji Validitas melalui program SPSS 16.0 dengan membandingkan nilai *Pearson Correlation* (korelasi *product moment*) dengan nilai R_{tabel} dengan menggunakan tingkat keyakinan 95 % $\alpha = 5\%$ dfl $3 - 1 = 2$ (jumlah variable bebas dan terikat dikurangkan 1), dan $df = n - 2$ atau $55 - 2 = 53$ (n adalah jumlah sampel dan k adalah jumlah variable bebas), hasil diperoleh untuk R_{tabel} sebesar 0,2656 untuk lebih jelasnya, hasil uji validitas dapat dilihat pada table berikut:

Table 5.7
Uji Validitas

Item	<i>Pearson Correlation</i>	R_{Tabel}	Keterangan
IQ.1	0,569	0,2656	Valid
IQ.2	0,634	0,2656	Valid
IQ.3	0,689	0,2656	Valid
IQ.4	0,703	0,2656	Valid

IQ.5	0,672	0,2656	Valid
IQ.6	0,535	0,2656	Valid
IQ.7	0,318	0,2656	Valid
IQ.8	0,585	0,2656	Valid
IQ.9	0,629	0,2656	Valid
1Q.10	0,614	0,2656	Valid
Item	<i>Pearson Correlation</i>	R _{Tabel}	Keterangan
EQ.1	0,536	0,2656	Valid
EQ.2	0,528	0,2656	Valid
EQ.3	0,643	0,2656	Valid
EQ.4	0,390	0,2656	Valid
EQ.5	0,678	0,2656	Valid
EQ.6	0,370	0,2656	Valid
EQ.7	0,358	0,2656	Valid
EQ.8	0,419	0,2656	Valid
EQ.9	0,682	0,2656	Valid
EQ.10	0,588	0,2656	Valid
Item	<i>Pearson Correlation</i>	R _{Tabel}	Keterangan
Y1	0,755	0,2656	Valid
Y2	0,804	0,2656	Valid
Y3	0,757	0,2656	Valid
Y4	0,799	0,2656	Valid
Y5	0,781	0,2656	Valid
Y6	0,741	0,2656	Valid
Y7	0,393	0,2656	Valid
Y8	0,723	0,2656	Valid
Y9	0,626	0,2656	Valid
Y10	0,699	0,2656	Valid

Sumber data: Data diolah 2018.

Berdasarkan pada table 5.7 di atas hasil Uji Validitas di atas, diketahui bahwa seluruh item pertanyaan yang digunakan dalam penelitian ini adalah valid, yang ditunjukkan dengan nilai dari masing – masing item pertanyaan memiliki nilai *Pearson Correlation* positif dan lebih besar dari pada nilai R_{tabel} .

2. Uji Realiabilitas

Teknik yang digunakan untuk mengukur tingkat reliabilitas adalah *Cronbach Alpha* dengan cara membandingkan nilai *Alpha* dengan standarnya dengan ketentuan jika:

1. Nilai *Cronbach Alpha* 0,00 s.d 0,20, berarti kurang reliabel.
2. Nilai *Cronbach Alpha* 0,21 s.d 0,40, berarti agak reliable.
3. Nilai *Cronbach Alpha* 0,42 s.d 0,60, berarti cukup reliabel.
4. Nilai *Cronbach Alpha* 0,61 s.d 0,80, berarti reliabel.
5. Nilai *Cronbach Alpha* 0,81 s.d 1,00, berarti sangat reliabel.

Table dibawah ini menunjukkan hasil pengujian reliabilitas dengan menggunakan alat bantu SPSS 16,0.

Table 5.8
Hasil Uji Reliabilitas

Variable	Cronbhach's Alpha	Cronbhach, Alpha Standar	Keterangan
Kecerdasan Intelektual	0,799	0,60	Reliabel
Kecerdasan Emosioal	0,696	0,60	Reliabel
Kepuasan Siswa	0,889	0,60	Reliabel

Sumber: Data diolah 2018.

Berdasarkan pada table 5.8 hasil Uji Reliabilitas, 30 item variable (pertanyaan) memiliki koefisien *alpha* lebih besar dari 0,60. Berdasarkan ketentuan di atas maka variable – variable dalam penelitian ini reliable.

3. Uji Hipotesis

a. Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis Regresi Linear Berganda adalah hubungan secara linear antara dua atau lebih variable independen ($X_1, \dots, X_2, \dots, X_n$) dengan variable dependen (Y). Analisis ini untuk mengetahui arah hubungan antara variable independen dengan variable dependen, apakah masing – masing variable independen berhubungan positif atau negative dan untuk memprediksi nilai dari variable dependen apabila nilai variable independen mengalami kenaikan atau penurunan. Data yang digunakan biasanya berskala interval atau rasio. Adapun ringkasan hasil regresi dapat dilihat pada table berikut :

Table 5.9
Ringkasan Hasil Regresi

Variabel Penelitian	Koefisien	T_{hitung}	T_{tabel}	Sig	R	R^2	F_{hitung}	F_{tabel}	Sig
	Regresi								
(constant)	3,076	3.594	2,005	0,001	0,646	0,417	18.585	3,17	0,000
IQ	1,350	5.664		0,000					
EQ	-1,006	-3,261		0,002					

Sumber hasil pengolahan data kuesioner dengan menggunakan SPSS 16,0 dan nilai $\alpha = 5\%$ (0,5), 2018.

Berdasarkan pada table 5.9 dapat diperoleh hasil regresi linear berganda sebagai berikut: $Y = 3,076 + 1,350 X_1 - 1,006 X_2$

$b_0 = 3,076$; artinya apabila variable Kecerdasan Intelektual "IQ" (X_1) dan variable Kecerdasan Emosional "EQ" (X_2) = 0, maka nilai dari variable Kepuasan Siswa (Y) = 3,076.

$b_1 = 1,350$; artinya apabila kenaikan variable Kecerdasan Emosional "EQ" (X_2), konstan, maka kenaikan variabel Kecerdasan Intelektual "IQ" (X_1) sebesar 1 satuan akan menyebabkan kenaikan variable Kepuasan Siswa (Y) sebesar 1,350.

$b_2 = -1,006$; artinya apabila kenaikan variable Kecerdasan Intelektual "IQ" (X_1) konstan, maka kenaikan variable Kecerdasan Emosional "EQ" (X_2) sebesar 1 satuan akan menyebabkan kenaikan variable Kepuasan Siswa (Y) sebesar -0,006.

b. Analisis dan Pembahasan Koefisien Determinasi

Ringkasan hasil regresi yang ditunjukkan pada Tabel 5.9 diatas, nilai $R = 0,646$ artinya terdapat hubungan positif dan kuat antara variabel Kecerdasan Intelektual "IQ" dan Kecerdasan Emosional "EQ" terhadap Kepuasan Siswa dan mempunyai korelasi sebesar 64,6%, sisanya sebesar 35.4% dipengaruhi oleh variabel lain. Dari hasil tersebut nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,417 hal ini berarti tidak semua variabel bebas yakni Kecerdasan Intelektual "IQ" (X_1) dan Kecerdasan Emosional "EQ" (X_2) berkontribusi secara bersama-sama terhadap variabel terikat (Y) yakni Kepuasan Siswa karena hasil dari koefisien determinasi (R^2) hanya sebesar 0,417 atau

41,7% Sedangkan Sisanya sebesar 58,3% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak di teliti dalam penelitian ini.

4. Uji Simultan / Serempak (F)

Uji serempak atau uji F merupakan uji secara bersama-sama untuk menguji sigifikansi pengaruh Kecerdasan Intelektual "IQ" (X_1) dan Kecerdasan Emosional "EQ" (X_2) secara bersama – sama terhadap variabel Kepuasan Siswa (Y). Uji F dilakukan dengan membandingkan F_{hitung} dengan F_{tabel} .

Berdasarkan ringkasan hasil regresi berganda dari tabel 5.9 ditunjukkan bahwa F_{hitung} sebesar 18,585, sedangkan hasil F_{tabel} pada tabel distribusi dengan tingkat kesalahan 5% adalah sebesar 3,17. Hal ini berarti $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($18,585 > 3,17$). Perhitungan tersebut menunjukkan bahwa variabel Kecerdasan Intelektual "IQ" (X_1) dan Kecerdasan Emosional "EQ" (X_2) secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan secara simultan terhadap variabel Kepuasan Siswa (Y). Maka penulis menyimpulkan hipotesis pada penelitian ini yang menyatakan bahwa Kecerdasan Intelektual "IQ" dan Kecerdasan Emosional "EQ" berpengaruh terhadap Kepuasan Siswa dalam mengikuti Kursus Pada Lembaga Bimbingan Belajar Yogyakarta Intelektual College di Makassar terbukti dan **dapat diterima**.

5. Uji Parsial (t)

Pengujian ini untuk melihat sejauh mana pengaruh secara terpisah dari masing-masing variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y)

berdasarkan hasil regresi yang ada pada tabel 5.9 uji t dilakukan dengan membandingkan nilai t_{hitung} dengan t_{tabel} dengan tingkat kesalahan 5% yakni sebesar 2,005 .Apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka dapat disimpulkan variabel tersebut mempunyai pengaruh yang signifikan.

a. Variabel Kecerdasan Intelektual “IQ” (X_1)

Nilai t_{hitung} untuk variabel ini sebesar 5,664. Sementara itu nilai pada tabel distribusi 5% sebesar 2,005. Maka t_{hitung} ($5,664 > t_{tabel}(2,005)$). Hal ini berarti variabel Kecerdasan Intelektual “IQ” (X_1) mempunyai pengaruh yang positif. Hal ini juga diperkuat dengan nilai signifikansi ($0,000 < 0,05$), artinya variabel Kecerdasan Intelektual “IQ” (X_1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Siswa.

b. Variabel Kecerdasan Emosional “EQ” (X_2)

Nilai t_{hitung} untuk variabel ini sebesar -3,261 .Sementara itu nilai pada tabel distribusi 5% sebesar 2,005. Maka $t_{hitung}(-3,261) < t_{tabel}$ (2,005). Hal ini berarti variabel Kecerdasan Emosional “EQ” (X_2) mempunyai pengaruh yang kecil (negative) terhadap kepuasan siswa. Hal ini juga berbanding terbalik dengan nilai signifikansi ($0,000 < 0,05$), artinya variabel Kecerdasan Emosional “EQ” (X_2) berpengaruh negative, akan tetapi secara simultan Kecerdasan Emosional “EQ” mempunyai pengaruh dengan nilai signifikansinya 0,002.

E. Pembahasan Hasil Penelitian

Setelah dilakukan pengujian statistic secara parsial (Individu) dengan menggunakan uji t, maka analisis lebih lanjut dari hasil analisis regresi adalah sebagai berikut:

1. Pengaruh Variabel Kecerdasan Intelektual “IQ” Tentor (X_1) Terhadap Kepuasan Siswa (Y)

Hasil uji regresi menunjukkan Variabel Kecerdasan Intelektual “IQ” berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Siswa, dengan nilai koefisien 1,350 dan nilai signifikan 0,001. Hal ini berarti dengan semakin baiknya penerapan Kecerdasan Intelektual “IQ” Tentor maka Kepuasan Siswa juga akan meningkat. Karena Kecerdasan Intelektual “IQ” merupakan suatu bentuk kemampuan individu untuk berpikir, mengolah dan menguasai lingkungannya secara maksimal serta bertindak secara terarah. Dengan begitu faktor Kecerdasan Intelektual “IQ” Tentor yang diukur melalui kemampuan mudah dalam menggunakan hitungan, baik ingatan, mudah menangkap hubungan percakapan, mudah menarik kesimpulan, cepat dalam mengamati, dan cakap dalam memecahkan berbagai problem, merupakan faktor yang akan memengaruhi Kepuasan Siswa.

Hal ini juga dapat diamati secara langsung pada LBB YIC dimana para siswa (i) terlihat sangat antusias mengikuti proses pembelajaran saat mendapati tentor dengan kemampuan Kecerdasan Intelektual “IQ” yang memadai, terlihat dari bagaimana cara mereka memberikan *feedback* saat saling tanya jawab, saat mendiskusikan perihal tertentu dan juga terlihat saat mereka antusias saat ingin berargumentasi untuk berbagi pendapat baik dengan tentor ataupun dengan teman sejawatnya.

Hasil penelitian ini didukung hasil penelitian yang dilakukan oleh Farah Zakiah (2013), Lisda Rahmasari (2012), dan Irma Ervita Sella (2016), yang menyatakan bahwa Kecerdasan Intelektual “IQ” merupakan

suatu kecerdasan yang sangat berpengaruh dan dibutuhkan dalam keberhasilan seseorang dalam berbagai hal, dalam penelitian ini terhadap meningkatnya kepuasan siswa.

Hal ini mengindikasikan asumsi awal penulis terbukti benar yang menganggap bahwasanya Kecerdasan Intelektual “IQ” Tentor berpengaruh terhadap Kepuasan Siswa.

2. Pengaruh Variabel Kecerdasan Emosional (X_2) Terhadap Kepuasan Siswa (Y)

Hasil uji regresi menunjukkan variabel kecerdasan emosional “EQ” Tentor berpengaruh negatif tetapi signifikan terhadap Kepuasan Siswa, dengan nilai koefisien -1,006 dan nilai signifikan 0,002. Hal ini berarti Kecerdasan Emosional “EQ” Tentor berpengaruh kecil dalam meningkatkan Kepuasan Siswa.

Kecerdasan Emosional “EQ” tentor tidak begitu berpengaruh di LLB YIC, hal ini terjadi dikarenakan para siswa – siswi yang mengikuti kursus di lembaga bimbingan belajar tersebut ialah siswa – siswi SMP kelas 9, dimana mereka serius saat mengikuti proses pembelajaran dan lebih terfokus kepada pembahasan soal – soal yang diberikan para tentor yang erat kaitannya dengan perihal persiapan USBN dan UNBK, jadi untuk mendapati kejadian yang diluar dugaan seperti perselisihan di dalam kelas maupun di luar kelas itu sangat minim terjadi, maka dari itu kecerdasan emosional “EQ” tentor tidak begitu berpengaruh terhadap kepuasan siswa.

Hasil penelitian ini didukung hasil penelitian yang dilakukan oleh Roohangiz Jamshidic (2016) yang menyatakan bahwa Kecerdasan Emosional "EQ" tidak begitu berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, meskipun begitu secara simultan setiap variabelnya tetap berpengaruh signifikan dengan nilai 0,002.

Hasil penelitian ini menolak hasil penelitian yang dilakukan oleh Amalia Sawitri Wahyuningsih (2004) yang menyatakan bahwa adanya peran besar Kecerdasan Emosional "EQ" terhadap Kepuasan pelanggan, dalam penelitian ini ialah kepuasan siswa.

Hal ini mengindikasikan asumsi awal penulis terbukti benar yang menganggap bahwasanya Kecerdasan Emosional "EQ" Tentor berpengaruh terhadap Kepuasan Siswa.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. **Kecerdasan Intelektual “IQ”**, berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Siswa Dalam Mwingikuti Kurus Bimbingan Belajar pada Lembaga Bimbingan Belajar Yogyakarta Intellectual College di Makassar.
2. **Kecerdasan Emosional “EQ”**, berpengaruh negative tetapi signifikan terhadap Kepuasan Siswa Dalam Mengikuti Kursus Bimbingan Belajar Pada Lembaga Bimbingan Belajar Yogyakarta Intellectual College di Makassar.
3. **Kecerdasan Intelektual “IQ”** berpengaruh lebih dominan dibandingkan dengan **Kecerdasan Emosional “EQ”**, dengan nilai signifikan untuk **Kecerdasan Intelektual “IQ” (1.022)** dan **Kecerdasan Emosional “EQ”, (-588)**.

B. Saran

1. Dalam rangka menjaga atau memberikan Kepuasan pada Siswa pada saat mengikuti kursus bimbingan belajar, maka disarankan kepada pihak Lembaga Bimbingan Belajar (LBB YIC) untuk lebih menyeleksi lebih baik lagi para calon tentor, baik dari segi Kecerdasan Intelektual "IQ" yang mempuni telebih lagi dari segi Kecerdasan Emosional "EQ" yang baik, hal ini dilakukan guna memberikan pelayanan secara efektif yang tentunya akan berimbias terhadap Kepuasan Siswa.
2. Dalam rangka menjaga atau memberikan Kepuasan pada Siswa saat mengikuti kursus bimbingan belajar, maka disarankan kepada peneliti selanjutnya untuk meneliti variable lain yang diduga berpengaruh terhadap Kepuasan Siswa

DAFTAR PUSTAKA

- Aciego, Ramon, Lorena Garcia and Moises Betancort. The Benefits of Chess for the Intellectual and Social – Emotional Enrichment in Schoolchildren. Universided de La Laguna (Spain). Journal of Psychology 2012, Vol. 15, No. 2, 551-559. ISSN: 1138-7416.
- diambil dari: <https://e-resources.perpusnas.go.id> (12 Desember 2017).
- Anjum, Ayesha and Dr. P Swathi. A Study on the Impact of Emotional Intelligence on Quality of Life among Secondary School Teachers. Research India Publication. Journal of Psychology and Conseling 2017. Vol. 7 No.1 PP. 1-13. ISSN: 2278-5833.
- Diambil dari: <https://e-resources.perpusnas.go.id> (12 Desember 2017).
- Deighton Kevin, Joanne Hudson et al. Effects of Emotional Intelligence and Supportive Text Message on Academic Outcomes in First-Year Undergraduates. Journal of Further and Higher Education 2017.
- Diambil dari: <https://e-resources.perpusnas.go.id> (12 Desember 2017).
- Depdikbud. 2012. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Efendi, Sulaiman. 2013. *Hubungan Tingkat Kecerdasan Emosional dan Intelektual Dengan Keberhasilan Belajar*. STAI La Tansa Mashiro Rangkasbitung. Lebak Banten. Vol. 1 No. 2. ISSN. 2337-6104 Desember 2013.
- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan SPSS*. Semarang: Badan Penerbit UNDIP. Diambil dari: <http://eprints.ums.ac.id> (12 Maret 2018).
- Pasek, Nyoman Suadyana dkk. 2015. *Pengaruh Kecerdasan Intelektual Pada Pemahaman Akuntansi Dengan Kecerdasan Emosi dan Kecerdasan Spiritual Sebagai Variabel Pemoderasi*. Universitas Udayana. Bali. E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana 4.10 (2015): 703-714. ISSN : 1337-3067.
- Putri, Yeni Sugena. 2016. *Pengaruh Kecerdasan Intelektual, Kecerdasan Emosional dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan: Studi di PT. LPN Persero Area Klaten*. Universitas Islam Batik: Fakultas Manajemen. Surakarta.
- Diambil dari: <http://ejournal.undip.ac.id/index.php/smo> (13 November 2017).
- Rahmasari, Lisda. 2013. *Pengaruh Kecerdasan Intelektual, Kecerdasan Emosi dan Kecerdasan Spiritual Terhadap Kinerja Karyawan*. Universitas AKI: Fakultas Ekonomi. Jawa Tengah: Semarang.
- Roohangiz, Jamshidi at al. Investigating The Effect of Emotional Intelligence Education on Baccalaureate Nursing Student's Emotional Intelligence

- Scores. Nurse Education in Practive. Journal Article 2016. Diambil dari: <https://e-resources.perpusnas.go.id> (12 Desember 2017).
- Sella, Irma Ervita. 2016. *Pengaruh Kecerdasan Intelektual (Iq) Dan Kecerdasan Emosional (Eq) Terhadap Kinerja Karyawan PT. Lautan Teduh Cabang Pahoman Bandar Lampung*. SKRIPSI. Universitas Lampung: Bandar Lampung.
- Silen, Adhi Prastistha. 2014. *Pengaruh Kecerdasan Intelektual, Kecerdasan Emosi dan Kecerdasan Spiritual Terhadap Prestasi Akademik*. Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang. Vol. 21 No. 2. ISSN: 1412-3126.
- Soenanto, Hardi. 2016: 230. *Rahasia Psikotes Tingkat Tinggi*. Jakarta: Pustaka Widyatama.
- Sulistiya, Febri. 2016. *Pengaruh Tingkat Kecerdasan Intelektual dan Kercerdasan Emosional Terhadap Prestasi Belajar Pendidikan Jasmani, Olahraga dan Kesehatan Pada Siswa di SMP N 15 Yogyakarta*. SKRIPSI: Univeristas Negeri Yogyakarta.
- Tim Psiko Quantum. 2014: 256. *Psikotes Mengenal Potensi Diri*. Bandung: Yrama Widya.
- Wahyuningsih, Amalia Sawitri. 2014. *Hubungan Antara Kecerdasan Emosional Dengan Prestasi Belajar Pada Siswa Kelas II SMU Lab School Jakarta Timur*. SKRIPSI. Universitas Persada Indonesia Y.A.I: Fakultas Psikologi. Jakarta.
Diambil dari: <https://endfy.blogspot.com> (04 November 2017).
- Wijaya, Claudia Angelika. 2012. *Analisa Pengaruh Kecerdasan Intelektual, Kecerdasan Emosional dan Kecerdasan Spiritual Terhadap Kinerja Karyawan di Hotel*. Universitas Kristen Petra. Surabaya.
Diambil dari: <https://studentjournal.petra.ac.id> (13 November 2017).
- Zakiah, Farah. 2013. *Pengaruh Kecerdasan Intelektual, Kecerdasan Emosional dan Kecerdasan Spiritual Terhadap Pemahaman Akuntansi*. SKRIPSI. Universitas Jember: Fakultas Ekonomi: Jurusan Akuntansi. Jawa Timur. Diambil dari: <https://mafiadoc.com> (4 November 2017).
- Zijlmans, Bosman at al. The Effectiveness of Staf Training Focused on Increasing Emotional Intelligence and Impoving Interaction Between Support Staff and Clients. Journal of Intellectual Disability Research 2015. Vol. 59 Part PP 599-612 July 2015.
Diambil dari: <https://e-resources.perpusnas.go.id> (12 Desember 2017).

LAMPIRAN 1**Angket Koesioner****KUESIONER PENELITIAN****PENGARUH KECERDASAN INTELEKTUAL (IQ) DAN KECERDASAN
EMOSIONAL (EQ) TENTOR TERHADAP KEPUASAN SISWA DALAM
MENGIKUTI KURSUS DI LEMBAGA BIMBINGAN BELAJAR YOGYAKARTA
INTELECTUAL COLLEGE (LBB YIC) MAKASSAR.**

Responden yang terhormat,

Saya memohon kesediaan Anda untuk meluangkan waktu sejenak guna mengisi angket ini. Saya berharap Anda menjawab dengan leluasa, sesuai dengan apa yang Anda rasakan, lakukan dan alami, bukan apa yang seharusnya atau yang ideal. Anda diharapkan menjawab dengan jujur dan terbuka, sebab tidak ada jawaban yang benar atau salah. Sesuai dengan kode etik penelitian, saya menjamin kerahasiaan semua data. Kesediaan Anda mengisi angket ini adalah bantuan yang tak ternilai bagi saya. Akhirnya, saya sampaikan terima kasih atas kerjasamanya.

Hasniar Mile

105720449513

DATA RESPONDEN

Nama	:	(Boleh tidak diisi)
Jenis Kelamin	:	L / P (Lingkari yang dipilih)
Kelas	:	
Usia	:	

Petunjuk Pengisian :

Sesuai dengan yang saudara/i ketahui, berilah penilaian terhadap Kecerdasan Tentor dengan jujur dan apa adanya berdasarkan pernyataan dibawah ini dengan cara memberi tanda checklist (✓) salah satu dari lima kolom, dengan keterangan sebagai berikut :

SS	S	KS	TS	STS
Sangat Setuju	Setuju	Kurang Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju

1. Variabel Kecerdasan Intelektual (X¹)

No	PERNYATAAN	SS	S	KS	TS	STS
Kemampuan Matematik						
1.	Kecerdasan Tentor dalam menjelaskan materi, menjadi satu alasan kuat penyemangat dalam mengikuti les.					
2.	Kecerdasan Tentor dalam membuat soal – soal latihan mampu melatih kemampuan berpikir secara efektif, baik dalam menganalisa kalimat ataupun kemampuan berhitung.					
Baik Ingatan						
3.	Kecerdasan Tentor dalam mengingat materi yang sebelumnya, juga mampu meningkatkan daya ingatan pada pelajaran sebelumnya.					
4.	Kecerdasan Tentor dalam meriview ulang tugas – tugas akhir semester menjadi salah satu hal yang mampu meningkatkan motivasi belajar.					
Mudah Memahami Percakapan & Menarik Kesimpulan						
5.	Kecerdasan tentor dalam bercakap menjadi salah satu hal yang menarik perhatian. Sehingga mampu meningkatkan daya focus ke materi yang dijelaskan.					
6.	Kecerdasan Tentor dalam memahami maksud pertanyaan yang diajukan menjadi salah satu hal yang memicu semangat belajar di tempat les.					
Cepat Dalam Mengamati						
7.	Kecerdasan Tentor dalam memperhatikan respond pada proses pembelajaran mampu menghidupkan suasana di dalam kelas.					
8.	Kecerdasan Tentor dalam mengamati setiap perkembangan proses pembelajaran mampu meningkatkan semangat dalam mengikuti les.					

Capak Dalam Memecahkan Problem						
9.	Kecerdasan Tentor dalam menyelesaikan suatu persoalan saat proses pembelajaran berlangsung dapat menjadi hal yang baik untuk ditiru.					
10.	Kecerdasan Tentor dalam memecahkan suatu hal saat proses pembelajaran berlangsung sangat baik untuk diperhatikan.					

2. Variabel Kecerdasan Emosional (X²)

No	PERNYATAAN	SS	S	KS	TS	STS
Pengenalan Diri						
1.	Kemampuan Tentor dalam mengendalikan diri pada saat proses pembelajaran berlangsung menjadi hal yang patut dicontoh.					
2.	Kemampuan Tentor dalam mengendalikan emosi menjadi salah satu hal yang baik untuk diikuti.					
Mengelola Emosi						
3.	Kemampuan Tentor dalam mengelola emosinya dalam situasi apapun menjadi salah satu hal yang patut di contoh.					
4.	Kemampuan Tentor dalam menempatkan emosinya dan memberikan saran, menjadi salah satu hal yang bisa ditiru.					
Memotivasi Diri Sendiri & Orang Lain						
5.	Tentor mampu memotivasi dan memberikan dorongan untuk selalu maju dalam meraih cita dan impi.					
6.	Tentor mampu memberikan motivasi untuk terus giat belajar.					
Mengenal Emosi Orang Lain (Empati)						
7.	Tentor dapat dengan mudah mengetahui perubahan sikap setiap anak pada saat proses pembelajaran berlangsung.					
8.	Tentor mampu mengendalikan setiap perubahan suasana di dalam kelas, sehingga proses pembelajaran tetap berjalan dengan baik.					
Membina Hubungan Sosial						
9.	Tentor mampu berbaur dengan baik di dalam maupun pada saat di luar kelas.					
10.	Tentor bisa menjadi teman yang baik dalam hal berbagi tentang pembelajaran maupun tentang di luar proses pembelajaran.					

3. Variabel Kepuasan Siswa (Y)

Petunjuk Pengisian :

Sesuai dengan yang saudara/i ketahui, berilah penilaian terhadap diri anda sendiri dengan jujur dan apa adanya berdasarkan pertanyaan dibawah ini

dengan cara memberi tanda checklist (√) salah satu dari lima kolom, dengan keterangan sebagai berikut :

SP	CP	KP	TP	STP
Sangat Puas	Cukup Puas	Kurang Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas

No	PERTANYAAN	SP	CP	KP	TP	STP
Kepuasan Fungsional						
1.	Apakah materi – materi yang disampaikan oleh Tentor sudah memuaskan?					
2.	Apakah kecerdasan Tentor dalam bidang Akademik sudah memuaskan?					
3.	Apakah biaya les/kursus sudah memuaskan?					
4.	Apakah sarana kebersihan sudah memuaskan?					
5.	Apakah sarana (meja, kursi, papan tulis, ruang kelas) sudah memuaskan?					
6.	Apakah kelengkapan buku pegangan / referensi di tempat les sudah memuaskan?					
Kepuasan Psikologikal						
7.	Apakah tingkat kedisiplinan Tentor dalam mengajar sudah memuaskan?					
8.	Apakah kualitas Tentor dalam mengajar teori sudah memenuhi kebutuhan kalian?					
9.	Apakah pelayanan Administrasi dan Keuangan sudah memuaskan?					
10.	Apakah sikap Tentor yang mampu mengendalikan emosinya sudah memuaskan ?					

LAMPIRAN 2

Data Mentah Kecerdasan Intelektual "IQ" (x_1).

NO	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	JUMLAH
1	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	45
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	41
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	47
6	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	44
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
9	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	45
10	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	48
11	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	42
12	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	46
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
14	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	46
15	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	46
16	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	47
17	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	47
18	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	48
19	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	46
20	4	4	3	3	4	5	5	3	5	5	41
21	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	47
22	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	49
23	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	46
24	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	44
25	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	46
26	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	48
27	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	46
28	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	49
29	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	46
30	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	46
31	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	43
32	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	44
33	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	44
34	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	45
35	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	46
36	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	49
37	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
38	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
39	4	4	3	3	3	3	5	4	4	5	38
40	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	41
41	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	41
42	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	41
43	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	46
44	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	45
45	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	38
46	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	48
47	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	47
48	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	48
49	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	45
50	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	41
51	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	48
52	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	44
53	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	48
54	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	39
55	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	46
	251	250	247	252	255	242	252	251	254	257	2511

Data Mentah Kecerdasan Emosional “EQ” (x₂).

NO	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	JUMLAH
1	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	45
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
3	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	42
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	47
6	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	45
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
9	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	46
10	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	49
11	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	43
12	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	47
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
14	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	47
15	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	47
16	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	47
17	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	47
18	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	48
19	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	47
20	4	4	3	5	4	5	5	3	5	5	43
21	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	47
22	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	49
23	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	46
24	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	44
25	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	47
26	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	48
27	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	48
28	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	49
29	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	48
30	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	48
31	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	46
32	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	45
33	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	45
34	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	48
35	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	47
36	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	49
37	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
38	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
39	4	4	3	5	3	5	5	5	4	5	43
40	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	46
41	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	47
42	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	46
43	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
44	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	49
45	5	5	3	5	4	5	4	4	4	4	43
46	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
47	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	47
48	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	49
49	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	47
50	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	46
51	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	49
52	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	45
53	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	49
54	5	3	4	5	4	4	4	4	4	4	41
55	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	49
	264	262	252	275	255	259	254	258	254	257	2590

Data Mentah Kepuasan Siswa "EQ" (Y).

NO	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	JUMLAH
1	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	46
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	49
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	49
6	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	46
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
8	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	49
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
10	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	36
11	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	44
12	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	44
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
14	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	46
15	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	46
16	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	45
17	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	48
18	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	45
19	5	4	3	4	5	4	5	5	5	4	44
20	4	4	4	4	4	3	5	5	5	5	43
21	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	49
22	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	46
23	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	47
24	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	48
25	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	47
26	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	48
27	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	49
28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
29	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	48
30	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	47
31	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	42
32	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
33	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	49
34	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	45
35	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	49
36	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	39
37	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
38	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
39	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	38
40	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	37
41	4	4	3	3	3	4	4	3	5	5	38
42	3	4	5	2	3	5	5	5	5	4	41
43	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	37
44	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	37
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
46	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
47	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	44
48	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	48
49	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	45
50	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	40
51	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	45
52	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	45
53	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	44
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
55	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	42
	253	255	251	245	244	238	246	252	251	249	2484

LAMPIRAN 3

Karakteristik Responden.

Statistics

		Umur siswa	Jenis Kelamin	Kelas
N	Valid	55	55	55
	Missing	0	0	0

Umur siswa

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	14	8	14.5	14.5	14.5
	15	42	76.4	76.4	90.9
	16	5	9.1	9.1	100.0
Total		55	100.0	100.0	

Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Lk	26	47.3	47.3	47.3
	Pr	29	52.7	52.7	100.0
Total		55	100.0	100.0	

Kelas

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	9	55	100.0	100.0	100.0

IQ5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	1	1.8	1.8	1.8
	4	18	32.7	32.7	34.5
	5	36	65.5	65.5	100.0
	Total	55	100.0	100.0	

IQ6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	1	1.8	1.8	1.8
	4	31	56.4	56.4	58.2
	5	23	41.8	41.8	100.0
	Total	55	100.0	100.0	

IQ7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	23	41.8	41.8	41.8
	5	32	58.2	58.2	100.0
	Total	55	100.0	100.0	

IQ8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	1	1.8	1.8	1.8
	4	22	40.0	40.0	41.8
	5	32	58.2	58.2	100.0
	Total	55	100.0	100.0	

IQ9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	21	38.2	38.2	38.2
	5	34	61.8	61.8	100.0
	Total	55	100.0	100.0	

IQ10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	18	32.7	32.7	32.7
	5	37	67.3	67.3	100.0
	Total	55	100.0	100.0	

Frequency Table Kecerdasan Emosional "EQ" (X₂)

EQ1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	12	21.8	21.8	21.8
	5	43	78.2	78.2	100.0
	Total	55	100.0	100.0	

EQ2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	1	1.8	1.8	1.8
	4	12	21.8	21.8	23.6
	5	42	76.4	76.4	100.0
	Total	55	100.0	100.0	

EQ3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	3	5.5	5.5	5.5
	4	18	32.7	32.7	38.2
	5	34	61.8	61.8	100.0
	Total	55	100.0	100.0	

EQ4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	1	1.8	1.8	1.8
	5	54	98.2	98.2	100.0
	Total	55	100.0	100.0	

EQ5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	1	1.8	1.8	1.8
	4	19	34.5	34.5	36.4
	5	35	63.6	63.6	100.0
	Total	55	100.0	100.0	

EQ6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	16	29.1	29.1	29.1
	5	39	70.9	70.9	100.0
	Total	55	100.0	100.0	

EQ7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	21	38.2	38.2	38.2
	5	34	61.8	61.8	100.0
	Total	55	100.0	100.0	

EQ8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	1	1.8	1.8	1.8
	4	16	29.1	29.1	30.9
	5	38	69.1	69.1	100.0
	Total	55	100.0	100.0	

EQ9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	21	38.2	38.2	38.2
	5	34	61.8	61.8	100.0
	Total	55	100.0	100.0	

EQ10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	19	34.5	34.5	34.5
	5	36	65.5	65.5	100.0
	Total	55	100.0	100.0	

Frequency Table Kepuasan Siswa "Y"

KEPUASAN SISWA1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	1	1.8	1.8	1.8
	4	20	36.4	36.4	38.2
	5	34	61.8	61.8	100.0
	Total	55	100.0	100.0	

KEPUASAN SISWA2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	20	36.4	36.4	36.4
	5	35	63.6	63.6	100.0
	Total	55	100.0	100.0	

KEPUASAN SISWA3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	3	5.5	5.5	5.5
	4	18	32.7	32.7	38.2
	5	34	61.8	61.8	100.0
	Total	55	100.0	100.0	

KEPUASAN SISWA4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	1.8	1.8	1.8
	3	5	9.1	9.1	10.9
	4	17	30.9	30.9	41.8
	5	32	58.2	58.2	100.0
	Total	55	100.0	100.0	

KEPUASAN SISWA5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	7	12.7	12.7	12.7
	4	17	30.9	30.9	43.6
	5	31	56.4	56.4	100.0
	Total	55	100.0	100.0	

KEPUASAN SISWA6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	6	10.9	10.9	10.9
	4	25	45.5	45.5	56.4
	5	24	43.6	43.6	100.0
	Total	55	100.0	100.0	

KEPUASAN SISWA7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	29	52.7	52.7	52.7
	5	26	47.3	47.3	100.0
	Total	55	100.0	100.0	

KEPUASAN SISWA8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	2	3.6	3.6	3.6
	4	19	34.5	34.5	38.2
	5	34	61.8	61.8	100.0
	Total	55	100.0	100.0	

KEPUASAN SISWA9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	24	43.6	43.6	43.6
	5	31	56.4	56.4	100.0
	Total	55	100.0	100.0	

KEPUASAN SISWA10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	1	1.8	1.8	1.8
	4	24	43.6	43.6	45.5
	5	30	54.5	54.5	100.0
	Total	55	100.0	100.0	

Table Correlation Kecerdasan Intelektual "IQ" (X₁)

		Correlations										
		IQ1	IQ2	IQ3	IQ4	IQ5	IQ6	IQ7	IQ8	IQ9	IQ10	KECERDASAN INTELEKTUAL
IQ1	Pearson Correlation	1	.350**	.231	.245	.374**	.460**	.146	.174	.214	.246	.569**
	Sig. (2-tailed)		.009	.089	.072	.005	.000	.288	.203	.117	.071	.000
	N	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55
IQ2	Pearson Correlation	.350**	1	.357**	.376**	.389**	.324*	.107	.198	.313*	.350**	.634**
	Sig. (2-tailed)	.009		.007	.005	.003	.016	.438	.147	.020	.009	.000
	N	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55
IQ3	Pearson Correlation	.231	.357**	1	.628**	.341*	.300*	.079	.444**	.332*	.248	.689**
	Sig. (2-tailed)	.089	.007		.000	.011	.026	.564	.001	.013	.068	.000
	N	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55
IQ4	Pearson Correlation	.245	.376**	.628**	1	.452**	.186	.024	.517**	.266*	.357**	.703**
	Sig. (2-tailed)	.072	.005	.000		.001	.173	.864	.000	.050	.007	.000
	N	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55
IQ5	Pearson Correlation	.374**	.389**	.341*	.452**	1	.267*	.117	.349**	.388**	.334*	.672**
	Sig. (2-tailed)	.005	.003	.011	.001		.048	.397	.009	.003	.013	.000
	N	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55
IQ6	Pearson Correlation	.460**	.324*	.300*	.186	.267*	1	-.056	.169	.384**	.162	.535**
	Sig. (2-tailed)	.000	.016	.026	.173	.048		.684	.217	.004	.237	.000
	N	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55
IQ7	Pearson Correlation	.146	.107	.079	.024	.117	-.056	1	.136	.168	.273*	.318*
	Sig. (2-tailed)	.288	.438	.564	.864	.397	.684		.321	.219	.044	.018
	N	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55
IQ8	Pearson Correlation	.174	.198	.444**	.517**	.349**	.169	.136	1	.200	.229	.585**
	Sig. (2-tailed)	.203	.147	.001	.000	.009	.217	.321		.144	.092	.000
	N	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55
IQ9	Pearson Correlation	.214	.313*	.332*	.266*	.388**	.384**	.168	.200	1	.568**	.629**
	Sig. (2-tailed)	.117	.020	.013	.050	.003	.004	.219	.144		.000	.000
	N	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55
IQ10	Pearson Correlation	.246	.350**	.248	.357**	.334*	.162	.273*	.229	.568**	1	.614**
	Sig. (2-tailed)	.071	.009	.068	.007	.013	.237	.044	.092	.000		.000
	N	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55
KECERDASAN INTELEKTUAL	Pearson Correlation	.569**	.634**	.689**	.703**	.672**	.535**	.318*	.585**	.629**	.614**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.018	.000	.000	.000	
	N	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55

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

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

Table Correlation Kecerdasan Emosional "EQ" (X₂)

		Correlations										KECERDASAN EMOSIONAL
		EQ1	EQ2	EQ3	EQ4	EQ5	EQ6	EQ7	EQ8	EQ9	EQ10	
EQ1	Pearson Correlation	1	.273*	.204	.258	.457**	.243	.129	.006	.310*	.079	.536**
	Sig. (2-tailed)		.044	.135	.058	.000	.074	.350	.963	.021	.566	.000
	N	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55
EQ2	Pearson Correlation	.273*	1	.250	.213	.268*	.246	-.027	.107	.288*	.174	.528**
	Sig. (2-tailed)	.044		.066	.118	.048	.070	.844	.437	.033	.204	.000
	N	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55
EQ3	Pearson Correlation	.204	.250	1	.129	.341*	.136	.115	.370**	.367**	.174	.643**
	Sig. (2-tailed)	.135	.066		.349	.011	.324	.402	.005	.006	.204	.000
	N	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55
EQ4	Pearson Correlation	.258	.213	.129	1	.161	.212	.173	.181	.173	.187	.390**
	Sig. (2-tailed)	.058	.118	.349		.240	.119	.206	.187	.206	.171	.003
	N	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55
EQ5	Pearson Correlation	.457**	.268*	.341*	.161	1	.068	.214	.146	.429**	.348**	.678**
	Sig. (2-tailed)	.000	.048	.011	.240		.620	.117	.286	.001	.009	.000
	N	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55
EQ6	Pearson Correlation	.243	.246	.136	.212	.068	1	-.091	-.019	.156	.124	.370**
	Sig. (2-tailed)	.074	.070	.324	.119	.620		.507	.892	.256	.367	.005
	N	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55
EQ7	Pearson Correlation	.129	-.027	.115	.173	.214	-.091	1	.083	.076	.216	.358**
	Sig. (2-tailed)	.350	.844	.402	.206	.117	.507		.545	.583	.113	.007
	N	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55
EQ8	Pearson Correlation	.006	.107	.370**	.181	.146	-.019	.083	1	.083	.135	.419**
	Sig. (2-tailed)	.963	.437	.005	.187	.286	.892	.545		.545	.328	.001
	N	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55
EQ9	Pearson Correlation	.310*	.288*	.367**	.173	.429**	.156	.076	.083	1	.610**	.682**
	Sig. (2-tailed)	.021	.033	.006	.206	.001	.256	.583	.545		.000	.000
	N	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55
EQ10	Pearson Correlation	.079	.174	.174	.187	.348**	.124	.216	.135	.610**	1	.588**
	Sig. (2-tailed)	.566	.204	.204	.171	.009	.367	.113	.328	.000		.000
	N	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55
KECERDASAN EMOSIONAL	Pearson Correlation	.536**	.528**	.643**	.390**	.678**	.370**	.358**	.419**	.682**	.588**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.003	.000	.005	.007	.001	.000	.000	
	N	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55

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

Correlations

		EQ1	EQ2	EQ3	EQ4	EQ5	EQ6	EQ7	EQ8	EQ9	EQ10	KECERDASAN EMOSIONAL
EQ1	Pearson Correlation	1	.273*	.204	.258	.457**	.243	.129	.006	.310*	.079	.536**
	Sig. (2-tailed)		.044	.135	.058	.000	.074	.350	.963	.021	.566	.000
	N	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55
EQ2	Pearson Correlation	.273*	1	.250	.213	.268*	.246	-.027	.107	.288*	.174	.528**
	Sig. (2-tailed)	.044		.066	.118	.048	.070	.844	.437	.033	.204	.000
	N	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55
EQ3	Pearson Correlation	.204	.250	1	.129	.341*	.136	.115	.370**	.367**	.174	.643**
	Sig. (2-tailed)	.135	.066		.349	.011	.324	.402	.005	.006	.204	.000
	N	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55
EQ4	Pearson Correlation	.258	.213	.129	1	.161	.212	.173	.181	.173	.187	.390**
	Sig. (2-tailed)	.058	.118	.349		.240	.119	.206	.187	.206	.171	.003
	N	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55
EQ5	Pearson Correlation	.457**	.268*	.341*	.161	1	.068	.214	.146	.429**	.348**	.678**
	Sig. (2-tailed)	.000	.048	.011	.240		.620	.117	.286	.001	.009	.000
	N	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55
EQ6	Pearson Correlation	.243	.246	.136	.212	.068	1	-.091	-.019	.156	.124	.370**
	Sig. (2-tailed)	.074	.070	.324	.119	.620		.507	.892	.256	.367	.005
	N	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55
EQ7	Pearson Correlation	.129	-.027	.115	.173	.214	-.091	1	.083	.076	.216	.358**
	Sig. (2-tailed)	.350	.844	.402	.206	.117	.507		.545	.583	.113	.007
	N	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55
EQ8	Pearson Correlation	.006	.107	.370**	.181	.146	-.019	.083	1	.083	.135	.419**
	Sig. (2-tailed)	.963	.437	.005	.187	.286	.892	.545		.545	.328	.001
	N	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55
EQ9	Pearson Correlation	.310*	.288*	.367**	.173	.429**	.156	.076	.083	1	.610**	.682**
	Sig. (2-tailed)	.021	.033	.006	.206	.001	.256	.583	.545		.000	.000
	N	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55
EQ10	Pearson Correlation	.079	.174	.174	.187	.348**	.124	.216	.135	.610**	1	.588**
	Sig. (2-tailed)	.566	.204	.204	.171	.009	.367	.113	.328	.000		.000
	N	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55
KECERDASAN EMOSIONAL	Pearson Correlation	.536**	.528**	.643**	.390**	.678**	.370**	.358**	.419**	.682**	.588**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.003	.000	.005	.007	.001	.000	.000	
	N	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55

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

Tabel Correlation Kepuasan Siswa "Y"

		Correlations										KEPUASAN SISWA
		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	
KEPUASAN SISWA1	Pearson Correlation	1	.647**	.430**	.565**	.518**	.585**	.166	.541**	.377**	.557**	.755**
	Sig. (2-tailed)		.000	.001	.000	.000	.000	.225	.000	.005	.000	.000
	N	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55
KEPUASAN SISWA2	Pearson Correlation	.647**	1	.588**	.674**	.573**	.545**	.186	.513**	.402**	.604**	.804**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.174	.000	.002	.000	.000
	N	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55
KEPUASAN SISWA3	Pearson Correlation	.430**	.588**	1	.661**	.581**	.546**	.327*	.487**	.279*	.380**	.757**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000		.000	.000	.000	.015	.000	.039	.004	.000
	N	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55
KEPUASAN SISWA4	Pearson Correlation	.565**	.674**	.661**	1	.808**	.480**	.158	.417**	.295*	.409**	.799**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.250	.002	.029	.002	.000
	N	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55
KEPUASAN SISWA5	Pearson Correlation	.518**	.573**	.581**	.808**	1	.549**	.188	.367**	.387**	.353**	.781**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.169	.006	.003	.008	.000
	N	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55
KEPUASAN SISWA6	Pearson Correlation	.585**	.545**	.546**	.480**	.549**	1	.137	.514**	.380**	.437**	.741**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.319	.000	.004	.001	.000
	N	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55
KEPUASAN SISWA7	Pearson Correlation	.166	.186	.327*	.158	.188	.137	1	.316*	.319*	.156	.393**
	Sig. (2-tailed)	.225	.174	.015	.250	.169	.319		.019	.018	.255	.003
	N	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55
KEPUASAN SISWA8	Pearson Correlation	.541**	.513**	.487**	.417**	.367**	.514**	.316*	1	.519**	.552**	.723**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.002	.006	.000	.019		.000	.000	.000
	N	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55
KEPUASAN SISWA9	Pearson Correlation	.377**	.402**	.279*	.295*	.387**	.380**	.319*	.519**	1	.662**	.626**
	Sig. (2-tailed)	.005	.002	.039	.029	.003	.004	.018	.000		.000	.000
	N	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55
KEPUASAN SISWA10	Pearson Correlation	.557**	.604**	.380**	.409**	.353**	.437**	.156	.552**	.662**	1	.699**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.004	.002	.008	.001	.255	.000	.000		.000
	N	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55
KEPUASAN SISWA	Pearson Correlation	.755**	.804**	.757**	.799**	.781**	.741**	.393**	.723**	.626**	.699**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.003	.000	.000	.000	
	N	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55

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

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

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	55	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	55	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.799	10

```
RELIABILITY
/VARIABLES=Q1 Q2 Q3 Q4 Q5 Q6 Q7 Q8 Q9 Q10
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
```

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	55	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	55	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.696	10

```
RELIABILITY
/VARIABLES=Q11 Q12 Q13 Q14 Q15 Q16 Q17 Q18 Q19 Q20
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
```

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	55	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	55	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.889	10

```

RELIABILITY
/VARIABLES=Q21 Q22 Q23 Q24 Q25 Q26 Q27 Q28 Q29 Q30
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL

/MODEL=ALPHA.

COMPUTE X1=X1 / 10.
VARIABLE LABELS X1 'KECERDASAN INTELEKTUAL'.
EXECUTE.
COMPUTE X2=X2 / 10.
VARIABLE LABELS X2 'KECERDASAN EMOSIONAL'.
EXECUTE.
COMPUTE Y=Y / 10.
VARIABLE LABELS Y 'KEPUASAN SISWA'.
EXECUTE.
REGRESSION
/DESCRIPTIVES MEAN STDDEV CORR SIG N
/MISSING LISTWISE
/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA COLLIN TOL
/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
/NOORIGIN
/DEPENDENT Y
/METHOD=ENTER X1 X2
/SCATTERPLOT=(*ZPRED ,*SRESID)
/RESIDUALS HIST(ZRESID) NORM(ZRESID)

/SAVE RESID.

```

Regression

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
KEPUASAN SISWA	4.5164	.41889	55
KECERDASAN INTELEKTUAL	4.5655	.31694	55
KECERDASAN EMOSIONAL	4.6964	.24492	55

Correlations

		KEPUASAN SISWA	KECERDASAN INTELEKTUAL	KECERDASAN EMOSIONAL
Pearson Correlation	KEPUASAN SISWA	1.000	.546	.239
	KECERDASAN INTELEKTUAL	.546	1.000	.809
	KECERDASAN EMOSIONAL	.239	.809	1.000
Sig. (1-tailed)	KEPUASAN SISWA	.	.000	.040
	KECERDASAN INTELEKTUAL	.000	.	.000
	KECERDASAN EMOSIONAL	.040	.000	.
N	KEPUASAN SISWA	55	55	55
	KECERDASAN INTELEKTUAL	55	55	55
	KECERDASAN EMOSIONAL	55	55	55

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	KECERDASAN EMOSIONAL, KECERDASAN INTELEKTUAL ^a		Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: KEPUASAN SISWA

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.646 ^a	.417	.394	.32598

a. Predictors: (Constant), KECERDASAN EMOSIONAL, KECERDASAN INTELEKTUAL

b. Dependent Variable: KEPUASAN SISWA

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3.950	2	1.975	18.585	.000 ^a
	Residual	5.526	52	.106		
	Total	9.475	54			

a. Predictors: (Constant), KECERDASAN EMOSIONAL, KECERDASAN INTELEKTUAL

b. Dependent Variable: KEPUASAN SISWA

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	3.076	.856		3.594	.001		
	KECERDASAN INTELEKTUAL	1.350	.238	1.022	5.664	.000	.345	2.900
	KECERDASAN EMOSIONAL	-1.006	.308	-.588	-3.261	.002	.345	2.900

a. Dependent Variable: KEPUASAN SISWA

Collinearity Diagnostics^a

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions		
				(Constant)	KECERDASAN INTELEKTUAL	KECERDASAN EMOSIONAL
1	1	2.997	1.000	.00	.00	.00
	2	.002	35.284	.64	.27	.01
	3	.001	70.712	.36	.73	.99

a. Dependent Variable: KEPUASAN SISWA

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	3.8815	5.1284	4.5164	.27045	55
Std. Predicted Value	-2.347	2.263	.000	1.000	55
Standard Error of Predicted Value	.045	.207	.071	.028	55
Adjusted Predicted Value	3.8635	5.4859	4.5230	.28652	55
Residual	-1.02823	.51285	.00000	.31988	55
Std. Residual	-3.154	1.573	.000	.981	55
Stud. Residual	-3.205	1.655	-.009	1.019	55
Deleted Residual	-1.06137	.56720	-.00664	.34789	55
Stud. Deleted Residual	-3.543	1.683	-.020	1.056	55
Mahal. Distance	.027	20.814	1.964	3.110	55
Cook's Distance	.000	.994	.033	.135	55
Centered Leverage Value	.001	.385	.036	.058	55

a. Dependent Variable: KEPUASAN SISWA

LAMPIRAN 4**Table R**