

BAB III

OBJEK, METODE DAN DESAIN PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Penulis memilih PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten Area Bandung beralamat jalan Soekarno Hatta No. 436 Bandung sebagai objek penelitian. PT. PLN (Persero) salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang kelistrikan. Penelitian ini terdapat dua variabel yang terdiri variabel bebas (*independent variable*) yaitu Sistem Remunerasi (variabel X) dan variabel terikat (*dependent variable*) yaitu Kualitas Pelayanan Prima (variabel Y).

Pelaksanaan penelitian dimulai dari Februari 2013 sampai dengan penelitian selesai. Subjek dalam penelitian ini karyawan PT. PLN pada bagian pelayanan.

3.2 Metode Penelitian

Metode penelitian adalah hal penting yang dilakukan dalam kegiatan penelitian untuk mengarahkan penelitian itu sendiri. Sehingga dengan penggunaan metode yang tepat, tujuan dari penelitian akan tercapai.

Senada dengan yang dikemukakan Sugiyono (2012:1) bahwa "Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu".

Metode yang digunakan untuk penelitian ini ialah metode penelitian survey. Dimana dalam penelitian ini untuk membuktikan ada tidaknya pengaruh

antar variabel independen dengan variabel dependen. Menurut Uep Tatang Sotani dan Sambas Ali Muhidin (2011:7), mengatakan :

Penelitian survey adalah penelitian yang dilakukan terhadap sejumlah individu atau unit analisis, sehingga ditemukan fakta atau keterangan secara faktual mengenai gejala suatu kelompok atau perilaku individu, dan hasilnya dapat digunakan sebagai bahan pembuatan acara atau pengambilan keputusan.

Dengan penggunaan metode survei, penulis melakukan pengamatan untuk memperoleh gambaran dari masing-masing variabel. Dimana kedua variabel itu terdiri dari sistem remunerasi dan kualitas pelayanan prima. Dari kedua variabel tersebut penulis dapat melihat gambaran apakah sistem remunerasi berpengaruh dengan kualitas pelayanan prima pada PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Kota Bandung.

3.3 Operasional Variabel

Operasional variabel digunakan untuk menentukan macam data yang akan dianalisis variabel-variabel penelitian terhadap dimensinya sampai pada indikatornya, sehingga dapat mengetahui hubungan masing-masing variabel. Uep Tatang Sotani dan Sambas Ali Muhidin (2011:86) mengungkapkan, "Variabel adalah karakteristik yang akan diobservasikan dari satuan pengamatan". Pembahasan dalam penelitian ini yaitu variabel sistem remunerasi (*independent variable*) dan variabel kualitas pelayanan prima (*dependent variable*).

3.3.1 Operasional Variabel Sistem Remunerasi

Sistem remunerasi mempunyai pengertian berupa prosedur pemberian balas jasa atau imbalan dari kontribusi yang telah diberikan kepada pegawai dari organisasi tempat bekerja. Remunerasi memiliki arti yang lebih luas yaitu

Wulan Purnama Sari, 2014

Pengaruh Sistem Remunerasi Terhadap Kualitas Pelayanan Prima Pt. Pln (Persero) Pada Bagian Area Pelayanan Jaringan (APJ) Kota Bandung

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

mencakup semua bentuk balas jasa yang diterima oleh pegawai, baik itu berupa uang atau barang, yang diberikan secara langsung maupun tidak langsung dan bersifat rutin atau tidak rutin, imbalan yang diberikan secara langsung seperti gaji, tunjangan, bonus, fasilitas dan berbagai jenis bantuan seperti pemberian santunan.

Tabel 3.1
Operasional Variabel Sistem Remunerasi

| Variabel | Indikator | Ukuran | Skala | No. Item |
|--|--|--|----------|----------|
| <i>Compensation system is the human resource management function that deals with every type of reward individuals receive in exchange for performing organizational task. (sistem kompensasi/ remunerasi yaitu manajemen sumber daya manusia dimana adanya kesepakatan dalam setiap jenis penghargaan perorangan sebagai balas jasa atas pekerjaan mereka kerjakan).</i> <i>John M. Ivancevich (2007:294)</i> | Memadai/ memenuhi (<i>Addequate</i>) | • Tingkat kesesuaian remunerasi dengan peraturan pemerintah | Interval | 1 |
| | | • Tingkat kesesuaian remunerasi dengan tuntutan serikat pekerja | | 2 |
| | Keadilan/ kewajaran (<i>Equitable</i>) | • Tingkat kesesuaian remunerasi dengan masa kerja | Interval | 3 |
| | | • Tingkat kesesuaian remunerasi dengan beban kerja | | 4 |
| | | • Tingkat kesesuaian remunerasi dengan jabatan pegawai | | 5 |
| | | • Tingkat kesesuaian remunerasi terhadap kompetensi pegawai | | 6 |
| | Seimbang (<i>Balance pay</i>) | • Tingkat keseimbangan remunerasi terhadap beban resiko yang didapat | Interval | 7 |
| | | • Tingkat keseimbangan remunerasi terhadap harapan pegawai | | 8 |
| | Biaya yang efektif (<i>Cost effective</i>) | • Tingkat kesesuaian remunerasi terhadap kemampuan perusahaan | Interval | 9 |
| | | • Tingkat kesesuaian waktu pemberian remunerasi | | 10 |
| | Terjamin (<i>Secure</i>) | • Tingkat kemampuan remunerasi untuk memenuhi kebutuhan pegawai | Interval | 11 |
| | | • Tingkat kemampuan remunerasi untuk pemenuhan tunjangan hari tua | | 12 |

| | | | | |
|--|--|---|----------|----|
| | | • Tingkat kemampuan remunerasi untuk memenuhi tunjangan kesehatan | | 13 |
| | | • Tingkat kemampuan remunerasi untuk memenuhi tunjangan hari raya | | 14 |
| | Perangsang kerja (<i>Incentive providing</i>) | • Tingkat kemampuan remunerasi dalam memotivasi karyawan | Interval | 15 |
| | | • Tingkat kemampuan remunerasi dalam memicu produktifitas kerja karyawan | | 16 |
| | Kepantasan/ dapat diterima (<i>Acceptable</i>) | • Tingkat transparansi perusahaan dalam sistem remunerasi kepada karyawan | Interval | 17 |
| | | • Tingkat transparansi dalam menentukan besaran nominal remunerasi antara perusahaan dan karyawan | | 18 |

3.3.2 Operasional Variabel Kualitas Pelayanan Prima

Kualitas pelayanan prima adalah dimana pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar minimal pelayanan maupun melebihi pelayanan yang dirasakan pelanggan, serta berdasarkan indikator pelayanan seperti, reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti langsung sehingga pelanggan merasakan kepuasan yang diterimanya.

Tabel 3.2
Operasional Variabel Kualitas Pelayanan Prima

| Variabel | Indikator | Ukuran | Skala | No. Item |
|--|-------------------------------------|---|----------|----------|
| Kualitas pelayanan merupaka sebuah penyampaian yang baik untuk pelayanan yang unggul/bermutu, dan relatif untuk kepuasan konsumen. | Reliabilitas (<i>Reliability</i>) | • Tingkat keramahan dalam memberikan salam | Interval | 1 |
| | | • Tingkat keakuratan sistem pencatatan | | 2 |
| | | • Tingkat ketepatan waktu pelayanan/ pemberi jasa | | 3 |

| | | | | |
|---------------------------------|--|---|----------|----|
| <i>Fandy Tjiptono (2001:34)</i> | | <ul style="list-style-type: none"> • Tingkat kesesuaian jasa yang disampaikan dengan waktu yang dijanjikan | | 4 |
| | Daya tanggap (<i>Responsivness</i>) | <ul style="list-style-type: none"> • Tingkat keperdulian terhadap kebutuhan pelanggan | Interval | 5 |
| | | <ul style="list-style-type: none"> • Tingkat kecepatan dan keefisienan pelayanan | | 6 |
| | | <ul style="list-style-type: none"> • Tingkat kesediaan karyawan untuk sedia membantu/ menanggapi keluhan pelanggan | | 7 |
| | Jaminan (<i>Assurance</i>) | <ul style="list-style-type: none"> • Tingkat keseriusan dalam melayani pelanggan | Interval | 8 |
| | | <ul style="list-style-type: none"> • Tingkat kemampuan petugas untuk memecahkan masalah yang dihadapi pelanggan | | 9 |
| | | <ul style="list-style-type: none"> • Tingkat keramahan dan kesopanan karyawan dalam melaksanakan pekerjaan | | 10 |
| | | <ul style="list-style-type: none"> • Tingkat keprofesionalan karyawan | | 11 |
| | Empati (<i>Empathy</i>) | <ul style="list-style-type: none"> • Tingkat pemahaman karyawan terhadap kebutuhan dan keluhan pelanggan | Interval | 12 |
| | | <ul style="list-style-type: none"> • Tingkat personal dari karyawan kepada pelanggan | | 13 |
| | | <ul style="list-style-type: none"> • Tingkat kemudahan menghubungi petugas/kantor pelayanan (pengaduan) | | 14 |
| | Berwujud (<i>Tangibel</i>) | <ul style="list-style-type: none"> • Tingkat keterjangkauan lokasi pengaduan | Interval | 15 |
| | | <ul style="list-style-type: none"> • Tingkat kenyamanan dan kebersihan ruang kantor pelayanan | | 16 |
| | | <ul style="list-style-type: none"> • Tingkat kerapihan dan kesopanan penampilan karyawan | | 17 |
| | | <ul style="list-style-type: none"> • Tingkat ketersediaan sarana informasi dan sarana komunikasi | | 18 |

3.4 Jenis dan Sumber Data

Suharsimi Arikunto (2010:172), mendefinisikan sumber data penelitian adalah subjek darimana data dapat diperoleh. Sumber data penelitian dapat diperoleh baik secara langsung maupun tidak langsung. Sumber data penelitian ini akan berguna sebagai informasi pelengkap atau informasi tambahan yang diperoleh dari pihak-pihak yang berwenang. Sumber data tersebut terdiri atas:

1. Sumber data primer, merupakan sumber data yang dapat diperoleh secara langsung dari objek penelitian, yang menjadi sumber data primer dalam penelitian adalah pegawai PT. PLN Area Pelayanan dan Jaringan Kota Bandung
2. Sumber data sekunder, merupakan sumber data yang subjeknya tidak berhubungan langsung dengan objek penelitian, yang menjadi sumber data sekunder dalam penelitian ini adalah data yang berasal dari luar responden penelitian yang sifatnya mendukung, seperti dokumen-dokumen dan laporan-laporan yang ada di PT PLN (Persero) APJ Kota Bandung.

3.5 Populasi dan Sampel

3.5.1 Populasi

Sugiyono (2012:80), mengemukakan “Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek/subjek yang menjadi kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”.

Uep Tatang Sotani dan Sambas Ali Muhidin (2011:131), mengemukakan “Populasi adalah keseluruhan elemen atau unit penelitian atau unit analisis yang

memiliki ciri atau karakteristik tertentu yang dijadikan sebagai objek penelitian atau menjadi perhatian dalam suatu penelitian (pengamatan)”.

Jadi dapat dikatakan populasi adalah keseluruhan elemen yang memiliki karakteristik tertentu yang dijadikan sebagai objek/subjek penelitian. Populasi dalam penelitian ini penulis mengambil pegawai PT. PLN (persero) APJ kota Bandung yang berada pada bagian operasional unit pelayanan berjumlah 151 karyawan.

Tabel 3.3
Populasi Penelitian

| No | Bagian/ Unit Kerja | Jumlah Pegawai |
|--------|---------------------|----------------|
| 1 | APJ Bandung | 18 Orang |
| 2 | UPJ Bandung Utara | 18 Orang |
| 3 | UPJ Bandung Timur | 15 Orang |
| 4 | UPJ Cijawura | 16 Orang |
| 5 | UPJ Ujung Berung | 18 Orang |
| 6 | UPJ Kopo | 16 Orang |
| 7 | UPJ Prima Priangan | 15 Orang |
| 8 | UPJ Bandung Barat | 17 Orang |
| 9 | UPJ Bandung Selatan | 18 Orang |
| Jumlah | | 151 Orang |

Sumber : Unit SDM PT PLN (Persero) APJ kota Bandung

Penelitian ini tidak semua yang diteliti sehingga diambil sebagian dari semua anggota populasi dengan catatan objek yang sebagian diambil dapat mewakili bagian yang akan diteliti.

3.5.2 Sampel

Tidak semua populasi harus selalu diukur, tetapi dapat sebagian untuk diukur. Karena keterbatasannya waktu, tenaga dan biaya yang tersedia . Oleh karena itu peneliti mengambil sebagian subjek untuk dijadikan sampel penelitian.

Sejalan dengan pendapat Sugiyono (2012:62) bahwa “Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki populasi tersebut”.

Uep Tatang Sontani dan Sambas Ali Muhidin (2011:131) mengatakan bahwa, ”Sampel adalah bagian kecil dari anggota populasi yang diambil menurut prosedur tertentu sehingga dapat mewakili populasinya”. Populasi yang besar dan mengingat keterbatasan penulis maka peneliti akan menggunakan sampel yang diambil dari populasi.

3.5.3 Teknik Penarikan Sampel

Data yang diperoleh dari responden sebagai anggota populasi penelitian akan diambil sampelnya berdasarkan teknik sampling probabilitas dengan cara sampling acak sederhana yaitu sebuah metode seleksi terhadap unit-unit populasi, unit-unit tersebut diacak seluruhnya (Uep Tatang Sontani dan Sambas Ali Muhidin, 2011:140). Untuk menentukan sampel dari populasi yang ditetapkan perlu dilakukan suatu pengukuran yang dapat menghasilkan jumlah responden. Agar memudahkan proses penelitian maka ukuran sampel dihitung berdasarkan formulasi dari Taro Yamane dalam Riduwan (2010:249) yaitu sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{N \cdot d^2 + 1}$$

Dimana : n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

d = presisi (ditetapkan 10% dengan tingkat kepercayaan 95%)

$$n = \frac{N}{N \cdot d^2 + 1} = \frac{151}{1 + 151 \times 0.1^2} = 60,16 = 60 \text{ responden}$$

Berdasarkan perhitungan di atas, dapat diketahui bahwa ukuran sampel yang telah diteliti adalah sebanyak 60 orang responden. Sampel yang berjumlah 60

orang ini akan disebar dalam 9 bagian/unit kerja, dengan menghitung proporsi setiap bagian dengan rumus:

$$n_i = \frac{N_i}{N} n$$

(Ating Somantri dan Sambas Ali Muhidin, 2006:79)

Dimana : n_i = ukuran sampel pada stratum ke i

N = ukuran populasi

N = ukuran sampel keseluruhan

N_i = ukuran populasi pada stratum ke i

Tabel 3.4
Penyebaran Proporsi Sampel

| No | Bagian/ Unit Kerja | Jumlah Pegawai | Perhitungan | Sampel |
|--------|---------------------|----------------|-------------|--------|
| 1 | APJ Bandung | 18 | 18/151 x 60 | 7 |
| 2 | UPJ Bandung Utara | 18 | 18/151 x 60 | 7 |
| 3 | UPJ Bandung Timur | 15 | 15/151 x 60 | 6 |
| 4 | UPJ Cijawura | 16 | 16/151 x 60 | 6 |
| 5 | UPJ Ujung Berung | 18 | 18/151 x 60 | 7 |
| 6 | UPJ Kopo | 16 | 16/151 x 60 | 6 |
| 7 | UPJ Prima Priangan | 15 | 15/151 x 60 | 6 |
| 8 | UPJ Bandung Barat | 17 | 17/151 x 60 | 7 |
| 9 | UPJ Bandung Selatan | 18 | 18/151 x 60 | 7 |
| Jumlah | | 151 | | 60 |

Sumber : Hasil dari pengolahan data

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah cara yang dipakai dalam mengumpulkan informasi atau keterangan mengenai suatu objek penelitian. Tujuan untuk teknik pengumpulan data adalah untuk memperoleh ukuran tentang pengaruh sistem remunerasi terhadap kualitas pelayanan. Data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder.

Wulan Purnama Sari, 2014

Pengaruh Sistem Remunerasi Terhadap Kualitas Pelayanan Prima Pt. PIn (Persero) Pada Bagian Area Pelayanan Jaringan (APJ) Kota Bandung

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Pengumpulan data penelitian dilakukan dengan menggunakan sumber primer atau sumber sekunder. Dalam pelaksanaan pengumpulan data tersebut dapat dilakukan dengan beberapa cara atau alat yang digunakan untuk memperoleh data penelitian yang disebut dengan istilah teknik pengumpulan data. Teknik pengumpulan data dalam penelitian yang digunakan adalah :

1. Wawancara, Penulis mengadakan tanya jawab secara langsung kepada pihak sumber yang terdapat pada objek penelitian dengan menggunakan pedoman wawancara yang telah penulis persiapkan.
2. Observasi, Penulis melakukan observasi pada penelitian ini yaitu dengan meneliti langsung pegawai yang sedang melayani pelanggan. Observasi pertama dilakukan di kantor UPJ Bandung Utara yaitu dengan memperhatikan bagaimana pegawai PLN melayani pelanggan yang sedang melakukan pengaduan mengenai kelebihan pembayaran. Observasi kedua, penulis meneliti pegawai yang melakukan Sarling (Pemasaran Keliling) di kecamatan Hegarmana.
3. Angket, Teknik pengumpulan data dengan cara menyebarkan dan menarik kembali pernyataan tertulis yang harus dijawab oleh pegawai. Bentuk angket yang disebarkan adalah angket tertutup dimana pernyataan-pernyataan yang dibuat tidak memerlukan penjelasan, responden langsung memilih alternatif jawaban yang telah disediakan misalnya dengan tanda *checklist* (√) pada jawaban.
4. Studi Dokumentasi, yaitu kegiatan pengambilan sumber data dari PT. PLN (Persero) kota Bandung yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti.

5. Studi Kepustakaan, Studi yang dilakukan penulis dalam mengumpulkan data melalui buku-buku, internet, dan penelitian terdahulu yang relevan sehingga memudahkan dalam pemecahan masalah.

3.7 Pengujian Instrumen Penelitian

Dalam melakukan pengujian instrumen penelitian menggunakan validitas dan realibilitas instrumen. Suatu instrumen yang baik harus memenuhi persyaratan yaitu valid dan reliabilitas. Valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mengukur data itu valid. Reliabel berarti apabila instrumen digunakan kembali untuk mengukur objek yang sama, maka data yang dihasilkan akan sama.

3.7.1 Uji Validitas

Menurut Uep dan Sambas (2011:116), untuk mengetahui validitasnya, peneliti kemudian menyebarkan instrumen tersebut kepada responden yang bukan responden sesungguhnya. Setelah diisi oleh responden dan terkumpul kembali, selanjutnya peneliti menentukan validitasnya berdasarkan formula tertentu diantaranya koefisien korelasi *product moment* dari Karl Pearson, yaitu :

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

(UepTatang Sontani dan Sambas Ali Muhidin, 2011:116)

Keterangan :

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

N : Jumlah responden

X : Nomer item ke i

$\sum X$: Jumlah skor item ke i

Wulan Purnama Sari, 2014

Pengaruh Sistem Remunerasi Terhadap Kualitas Pelayanan Prima Pt. PIn (Persero) Pada Bagian Area Pelayanan Jaringan (APJ) Kota Bandung

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

X^2 : Kuadrat skor item ke i

$\sum X^2$: Kuadrat skor item ke i

$\sum Y$: Total dari jumlah skor yang diperoleh tiap responden

Y^2 : Kuadrat dari jumlah skor yang diperoleh tiap responden

$\sum Y^2$: Total dari kuadrat jumlah skor yang diperoleh tiap responden

$\sum XY$: Jumlah hasil kali item angket ke i dengan jumlah skor yang diperoleh tiap responden.

Langkah-langkah yang dilakukan dalam rangka mengukur validitas instrumen penelitian adalah sebagai berikut (Uep Tatang Sontani dan Sambas Ali Muhidin, 2011:117):

1. Menyebarkan instrumen yang akan diuji validitasnya, kepada responden yang bukan responden sesungguhnya.
2. Mengumpulkan data hasil uji coba instrumen.
3. Memeriksa kelengkapan data, untuk memastikan lengkap tidaknya lembaran data yang terkumpul. Termasuk didalamnya memeriksa kelengkapan pengisian item angket.
4. Membuat tabel pembantu untuk menempatkan skor-skor pada item yang diperoleh. Ini dilakukan untuk mempermudah perhitungan atau pengolahan data selanjutnya.
5. Memberikan atau menempatkan skor (*scoring*) terhadap item-item yang sudah diisi pada tabel pembantu.
6. Menghitung koefisien korelasi product moment untuk setiap bulir atau item angket dari skor-skor yang diperoleh.
7. Menentukan nilai tabel koefisien korelasi pada derajat bebas ($db = n - 2$) dan tingkat signifikansi 95% atau $\alpha = 0,05$.
8. Membuat kesimpulan, dengan cara membandingkan nilai hitung r dan nilai tabel r. Kriterianya yaitu jika :
 - $r_{hitung} > r_{tabel} = \text{valid}$, sebaliknya
 - $r_{hitung} < r_{tabel} = \text{tidak valid}$

Penulis melakukan uji coba angket kepada 20 responden diluar dari responden yang akan dijadikan sampel penelitian dengan subjek pegawai PT.

PLN (Persero) APJ Bekasi pada UPJ Lemah Abang. Bulir angket dari masing-masing variabel terdapat 18 bulir pernyataan.

Untuk perhitungan uji validitas penulis menggunakan *Microsoft Office Excel* sebagai alat bantu. Setelah r_{hitung} diperoleh, kemudian dibandingkan pada r_{tabel} dengan taraf kepercayaan 95% atau $\alpha = 0,05$ dengan $dk = n - k - 2$ ($dk = 20 - 1 - 1 = 18$) = 0,444. Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka item tersebut dinyatakan valid dan sebaliknya jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka item dinyatakan tidak valid. Berikut hasil rekapitulasi perhitungan uji validitas variabel X (Sistem Remunerasi).

Tabel 3.5
Hasil Uji Coba Validitas Sistem Remunerasi

| No | r_{hitung} | r_{tabel} | Keterangan |
|----|--------------|--------------|--------------------|
| 1 | 0,512 | 0,444 | Valid |
| 2 | 0,535 | 0,444 | Valid |
| 3 | 0,396 | 0,444 | Tidak Valid |
| 4 | 0,853 | 0,444 | Valid |
| 5 | 0,506 | 0,444 | Valid |
| 6 | 0,783 | 0,444 | Valid |
| 7 | 0,562 | 0,444 | Valid |
| 8 | 0,904 | 0,444 | Valid |
| 9 | 0,754 | 0,444 | Valid |
| 10 | 0,784 | 0,444 | Valid |
| 11 | 0,511 | 0,444 | Valid |
| 12 | 0,665 | 0,444 | Valid |
| 13 | 0,904 | 0,444 | Valid |
| 14 | 0,904 | 0,444 | Valid |
| 15 | 0,756 | 0,444 | Valid |
| 16 | 0,534 | 0,444 | Valid |
| 17 | 0,829 | 0,444 | Valid |
| 18 | 0,904 | 0,444 | Valid |

Sumber : Hasil uji coba angket

Rekapitulasi hasil perhitungan uji validitas variabel Y (kualitas pelayanan prima) dengan menggunakan bantuan *Microsoft Office Excel*.

Tabel 3.6
Hasil Uji Coba Validitas Kualitas Pelayanan Prima

| No | r _{hitung} | r _{tabel} | Keterangan |
|-----------|---------------------|--------------------|--------------------|
| 1 | 0,776 | 0,444 | Valid |
| 2 | 0,748 | 0,444 | Valid |
| 3 | 0,687 | 0,444 | Valid |
| 4 | 0,832 | 0,444 | Valid |
| 5 | 0,735 | 0,444 | Valid |
| 6 | 0,687 | 0,444 | Valid |
| 7 | 0,845 | 0,444 | Valid |
| 8 | 0,855 | 0,444 | Valid |
| 9 | 0,631 | 0,444 | Valid |
| 10 | 0,665 | 0,444 | Valid |
| 11 | 0,045 | 0,444 | Tidak Valid |
| 12 | 0,541 | 0,444 | Valid |
| 13 | 0,665 | 0,444 | Valid |
| 14 | 0,821 | 0,444 | Valid |
| 15 | 0,654 | 0,444 | Valid |
| 16 | 0,665 | 0,444 | Valid |
| 17 | 0,839 | 0,444 | Valid |
| 18 | 0,845 | 0,444 | Valid |

Sumber : Hasil uji coba angket

Perhitungan validitas pada kedua variabel, bulir angket yang tidak valid tidak digunakan/dibuang. Maka untuk penelitian pada responden sebenarnya menggunakan bulir angket yang dinyatakan valid saja. Hal ini tidak mengurangi maksud dari penelitian ini.

3.7.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas instrumen bertujuan untuk mengetahui konsistensi dan instrumen sebagai alat ukur, sehingga hasil suatu pengukuran dapat dipercaya. Menurut Uep Tatang Sotani dan Sambas Ali Muhidin (2011:123), “Uji reliabilitas instrumen dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui konsistensi dari instrumen sebagai alat ukur, sehingga hasil suatu pengukuran dapat dipercaya”.

Wulan Purnama Sari, 2014

Pengaruh Sistem Remunerasi Terhadap Kualitas Pelayanan Prima Pt. Pln (Persero) Pada Bagian Area Pelayanan Jaringan (APJ) Kota Bandung

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Formula yang dipergunakan untuk menguji reliabilitas dalam penelitian ini adalah Koefisien Alfa (α) dari Cronbach dalam bukunya Ating Somantri dan Sambas Ali Muhidin (2006:48), sebagai berikut:

$$r_{11} = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right]$$

Dimana rumus varians sebagai berikut:

$$\sigma_t^2 = \frac{\sum X^2 - \frac{(\sum X)^2}{N}}{N}$$

Keterangan:

r_{11} = Reliabilitas instrumen/koefisien alfa

k = Banyaknya butir soal

$\sum \sigma_i^2$ = Jumlah varians butir

σ_t^2 = Varians total

$\sum X$ = Jumlah skor

N = Jumlah responden

Langkah-langkah yang dapat dilakukan dalam rangka mengukur reliabilitas instrumen penelitian adalah sebagai berikut (Uep Tatang Sontani dan Sambas Ali Muhidin, 2011:124):

1. Menyebar instrumen yang akan diuji reliabilitasnya, kepada responden yang bukan responden sesungguhnya.
2. Mengumpulkan data hasil uji coba instrumen.
3. Memeriksa kelengkapan data, untuk memastikan lengkap tidaknya lembaran data yang terkumpul. Termasuk di dalamnya memeriksa kelengkapan pengisian item angket.
4. Membuat tabel pembantu untuk menempatkan skor-skor pada item yang diperoleh. Dilakukan untuk mempermudah perhitungan atau pengolahan data selanjutnya.

Wulan Purnama Sari, 2014

Pengaruh Sistem Remunerasi Terhadap Kualitas Pelayanan Prima Pt. Pln (Persero) Pada Bagian Area Pelayanan Jaringan (APJ) Kota Bandung

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

5. Memberikan/menempatkan skor (*scoring*) terhadap item-item yang sudah diisi responden pada tabel pembantu.
6. Menghitung nilai varians masing-masing item dan varians total.
7. Menghitung nilai koefisien alfa.
8. Menentukan nilai tabel koefisien korelasi pada derajat bebas ($db = n-2$).
9. Membuat kesimpulan, dengan cara membandingkan nilai hitung r dan menilai tabel r . Kriterianya :
 - Jika r_{11} hitung $>$ r tabel, maka reliabel
 - Jika r_{11} hitung \leq r tabel, maka tidak reliabel

Untuk melakukan uji reliabilitas penulis menggunakan *Microsoft Office Excel* dan alpha yang telah dipaparkan sebelumnya, dimana jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka item tersebut reliabel, begitu sebaliknya jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka item tidak reliabel.

Hasil perhitungan uji reliabilitas yang dibantu dengan menggunakan bantuan *Microsoft Excel* sebagai berikut :

Tabel 3.7
Rekapitulasi Hasil Uji Reliabilitas

| No. | Variabel | r_{hitung} | r_{tabel} | Keterangan |
|-----|--------------------------|--------------|-------------|------------|
| 1. | Sistem Remunerasi | 0,9239 | 0.444 | Reliabel |
| 2. | Kualitas pelayanan prima | 0,9203 | 0.444 | Reliabel |

Sumber : Hasil Uji Coba Angket

3.8 Uji Persyaratan Teknik Analisis Data

3.8.1 Uji Normalitas

Menurut Ating Somantri dan Sambas (2006:289), “Pengujian normalitas dilakukan untuk mengetahui normal tidaknya suatu distribusi data. Hal ini penting diketahui berkaitan dengan ketetapan pemilihan uji statistik yang akan dipergunakan”. Penulis menggunakan uji normalitas dengan metode *Liliefors test*. Kelebihan *Liliefors test* menurut Harun Al Rasyid dalam Ating Somantri dan Sambas Ali Muhidin (2006:289) adalah penggunaan/ perhitungannya yang sederhana, serta cukup kuat sekalipun dengan ukuran sampel kecil, $n = 4$.

Langkah kerja uji normalitas dengan metode *Liliefors test* menurut Ating Somantri dan Sambas (2006:289) adalah sebagai berikut:

1. Susunlah data dari kecil ke besar. Setiap data ditulis sekali, meskipun ada beberapa data yang sama.
2. Periksa data, berapa kali munculnya bilangan-bilangan itu (frekuensi harus ditulis).
3. Dari frekuensi susun frekuensi kumulatifnya.
4. Berdasarkan frekuensi kumulatif, hitunglah proporsi empirik (observasi).
5. Hitung nilai z untuk mengetahui *theoretical proportion* pada table z.
6. Menghitung *theoretical proportion*.
7. Bandingkan *empirical proportion* dengan *theoretical proportion*, kemudian carilah selisih terbesar di dalam titik observasi kedua proporsi tadi.
8. Carilah selisih terbesar di luar observasi.

Berikut ini adalah tabel distribusi pembantu untuk pengujian normalitas data.

Tabel 3.8
Tabel Distribusi Pembantu untuk Uji Normalitas Data

| X | F | Fk | S _n (X _i) | Z | F _o (X _i) | S _n (X _i) - F _o (X _i) | S _n (X _{i-1}) - F _o (X _i) |
|-----|-----|-----|----------------------------------|-----|----------------------------------|---|---|
| (1) | (2) | (3) | (4) | (5) | (6) | (7) | (8) |
| | | | | | | | |

Sumber: Ating Somantri dan Sambas (2006:290)

Keterangan :

Kolom 1 : Susunan data dari kecil ke besar

Kolom 2 : Banyak data ke i yang muncul

Kolom 3 : Frekuensi kumuatif. Formula, $f_k = f + f_k$ sebelumnya

Kolom 4 : Proporsi empirik (observasi). Formula, $S_n (X_i) = f_k/n$

Kolom 5 : Nilai Z, formula, $Z = \frac{X_i - \bar{x}}{s}$

$$\text{Dimana } \bar{x} = \frac{\sum x_i}{n} \quad \text{dan } s = \sqrt{\frac{\sum x_i^2 - \frac{(\sum x_i)^2}{n}}{n-1}}$$

Kolom 6 : Theoretical Proportion (tabel z) : Proporsi kumulatif uas Kurva Normal Baku dengan cara melihat nilai z pada tabel distribusi normal.

Kolom 7 : Selisih Empirical Proportion dengan Theoretical Proportion dengan cara mencari selisih kolom (4) dan kolom (6)

Kolom 8 : Nilai mutlak, artinya semua nilai harus bertanda positif. Tandai selisih mana yang paling besar nilainya. Nilai tersebut adalah D hitung.

Selanjutnya menghitung D tabel pada $\alpha = 0,05$ dengan cara $\frac{0,886}{\sqrt{n}}$.

Kemudian membuat kesimpulan dengan kriteria :

- D hitung < D tabel, maka H_0 diterima, artinya data berdistribusi normal.
- D hitung \geq D tabel, maka H_0 ditolak, artinya data tidak berdistribusi normal.

3.8.2 Uji Homogenitas

Pengujian homogenitas ini mengasumsikan bahwa skor setiap variabel memiliki varians yang homogen. Uji statistika yang akan digunakan adalah uji Burlett. Kriteria yang digunakannya adalah apabila nilai hitung $X^2 >$ nilai tabel, maka H_0 menyatakan varians skornya homogen ditolak, dalam hal lainnya diterima. Nilai hitung diperoleh dengan rumus :

$$\chi^2 = (\ln 10)[B - (\sum db. \text{Log} S_i^2)]$$

(Ating Somantri dan Sambas Ali Muhidin, 2006:294)

Keterangan:

S_i^2 = Varians tiap kelompok data

$db_i = n-1 =$ Derajat kebebasan tiap kelompok

$B =$ Nilai Burlett $= (\text{Log } S^2_{\text{gab}}) (\sum db_i)$

$S^2_{\text{gab}} =$ varians gabungan $= S^2_{\text{gab}} = \frac{\sum db_i \cdot S_i^2}{\sum db_i}$

Langkah-langkah yang dapat dilakukan dalam pengujian homogenitas varians ini menurut Ating Somantri dan Sambas Ali Muhidin (2006:295) adalah:

1. Menentukan kelompok-kelompok data, dan menghitung varians untuk tiap kelompok tersebut.
2. Membuat tabel pembantu untuk memudahkan proses perhitungan, dengan model tabel Uji Barlett.
3. Menghitung varians gabungan.
4. Menghitung log dari varians gabungan.
5. Menghitung nilai Barlett.
6. Menghitung nilai X^2
7. Menentukan nilai dan titik kritis.
8. Membuat kesimpulan
 Nilai $X^2_{\text{hitung}} < \text{nilai } X^2_{\text{tabel}}, H_0 \text{ diterima (homogen)}$
 Nilai $X^2_{\text{hitung}} \geq \text{nilai } X^2_{\text{tabel}}, H_0 \text{ ditolak (tidak homogen)}$

3.8.3 Uji Linieritas

Menurut Ating Somantri dan Sambas Ali Muhidin (2006:246), model regresi linier sederhana : $\bar{Y} = a + bX$, dimana : \bar{Y} adalah variabel tak bebas (nilai duga), X adalah variabel bebas, a adalah penduga bagi intersap (α), b adalah penduga bagi koefisien regresi (β), dan α, β adalah parameter yang nilainya tidak diketahui sehingga diduga menggunakan statistik sampel.

Uji linieritas ini dilakukan untuk mengetahui apakah ada hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat secara linier. Menurut Ating Somantri dan Sambas Ali Muhidin (2006:296), “Pemeriksaan kelinieran dilakukan melalui pengujian hipotesis nol, bahwa regresi linier melawan hipotesis tandingan bahwa regresi tidak linier”. Berikut langkah-langkahnya:

1. Menyusun tabel kelompok data variabel X dan variabel Y
2. Menghitung jumlah kuadrat regresi ($JK_{\text{Reg}[a]}$) dengan rumus:

$$JK_{\text{Reg}[a]} = \frac{(\sum Y)^2}{n}$$

3. Menghitung jumlah kuadrat regresi ($JK_{\text{Reg}[b/a]}$) dengan rumus:

$$JK_{\text{Reg}[b/a]} = b \left\{ \sum XY - \frac{(\sum X)(\sum Y)}{n} \right\}$$

4. Menghitung jumlah kuadrat residu (JK_{res}) dengan rumus:

$$JK_{\text{res}} = \sum Y^2 - JK_{\text{Reg}[b/a]} - JK_{\text{Reg}[a]}$$

5. Menghitung rata-rata jumlah kuadrat regresi a ($RJK_{\text{Reg}[a]}$) dengan rumus:

$$RJK_{\text{Reg}[a]} = JK_{\text{Reg}[a]}$$

6. Menghitung rata-rata jumlah kuadrat regresi b/a ($RJK_{\text{Reg}[b/a]}$) dengan rumus:

$$RJK_{\text{Reg}[b/a]} = JK_{\text{Reg}[b/a]}$$

7. Menghitung rata-rata jumlah kuadrat residu (RJK_{Res})

8. Menghitung jumlah kuadrat error (JK_E) dengan rumus:

$$JK_E = \sum_k \left\{ \sum Y^2 - \frac{(\sum Y)^2}{n} \right\}$$

Untuk menghitung JK_E urutkan data x mulai dari data yang paling kecil sampai data yang paling besar berikut disertai pasangannya.

9. Menghitung jumlah kuadrat tuna cocok (JK_{TC}) dengan rumus:

$$JK_{\text{TC}} = JK_{\text{Res}} - JK_E$$

10. Menghitung rata-rata jumlah kuadrat tuna cocok (RJK_{TC}) dengan rumus:

$$RJK_{\text{TC}} = \frac{JK_{\text{TC}}}{k-2}$$

11. Menghitung rata-rata jumlah kuadrat error (RJK_E) dengan rumus:

$$RJK_E = \frac{JK_E}{n - k}$$

12. Mencari nilai F_{hitung} dengan rumus:

$$F_{hitung} = \frac{RJK_{TC}}{RJK_E}$$

13. Mencari nilai F_{tabel} pada taraf signifikansi 95% atau $\alpha = 5\%$ menggunakan

rumus: $F_{tabel} = F_{(1-\alpha)(db_{TC}, db_E)}$ dimana $db_{TC} = k-2$ dan $db_E = n-k$

14. Membandingkan nilai uji F_{hitung} dengan nilai F_{tabel}

15. Membuat kesimpulan.

- Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka data dinyatakan berpola linier.
- Jika $F_{hitung} \geq F_{tabel}$ maka data dinyatakan tidak berpola linier.

3.9 Teknik Analisis Data

Menurut Uep dan Sambas (2011:158), analisis data adalah: “Upaya mengolah data menjadi informasi, sehingga karakteristik atau sifat-sifat data tersebut dapat dengan mudah dipahami dan bermanfaat untuk menjawab masalah-masalah yang berkaitan dengan kegiatan penelitian”. Teknik analisis data dalam penelitian, dibagi menjadi dua yaitu teknik analisis data deskriptif dan teknik analisis data inferensial.

Tujuan dilakukannya analisis data yaitu (a) mendeskripsikan data, dan (b) membuat penarikan kesimpulan tentang karakteristik populasi, atau karakteristik populasi yang berdasarkan sampel data yang diperoleh (statistik). Langkah-langkah untuk mencapai tujuan tersebut dapat dilakukan dengan sebagai berikut:

Wulan Purnama Sari, 2014

Pengaruh Sistem Remunerasi Terhadap Kualitas Pelayanan Prima Pt. Pln (Persero) Pada Bagian Area Pelayanan Jaringan (APJ) Kota Bandung

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

1. Tahap mengumpulkan data, dilakukan melalui instrumen pengumpulan data.
2. Tahap editing, yaitu memeriksa kejelasan dan kelengkapan pengisian instrumen pengumpulan data.
3. Tahap koding, yaitu proses identifikasi dan klasifikasi dari setiap pertanyaan yang terdapat dalam instrumen pengumpulan data menurut Variabel-Variabel yang diteliti. Dalam tahap ini dilakukan pemberian kode atau skor untuk setiap opsi dari setiap item berdasarkan ketentuan yang ada.
4. Tahap tabulasi data, yaitu mencatat atau entri data ke dalam tabel induk penelitian. Dalam hal ini hasil koding dituangkan ke dalam tabel rekapitulasi secara lengkap untuk seluruh item setiap Variabel. Adapun tabel rekapitulasi tersebut adalah sebagai berikut :

Tabel 3.9
Rekapitulasi Hasil Skoring

| Responden | Skor Item | | | | | | | | Total |
|-----------|-----------|---|---|---|---|---|------|---|-------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | | N | |
| 1. | | | | | | | | | |
| 2. | | | | | | | | | |
| N | | | | | | | | | |

Sumber : Ating dan Sambas (2006:39)

Teknik analisis data dalam penelitian kuantitatif menggunakan dua macam teknik yaitu teknik analisis data deskriptif dan teknik analisis data inferensial.

3.9.1 Analisis deskriptif

Uep Tatang Sotani dan Sambas Ali Muhidin (2011:58) menuturkan bahwa:

Teknik analisis data dapat diartikan sebagai cara melaksanakan analisis terhadap data, dengan tujuan mengolah data tersebut menjadi informasi, sehingga karakteristik atau sifat-sifat datanya dapat dengan mudah dipahami dan bermanfaat untuk menjawab masalah-masalah yang berkaitan dengan deskripsi data maupun untuk membuat induksi, atau menarik kesimpulan

tentang karakteristik populasi (parameter) berdasarkan data yang diperoleh dari sampel (statistik).

Teknik analisis deskriptif akan digunakan oleh penulis karena untuk menjawab rumusan masalah No.1 dan No.2, yakni untuk mengetahui gambaran Sistem Remunerasi dan Kualitas Pelayanan Prima PT. PLN (Persero) kota Bandung.

Berdasarkan pendapat Suharsimi Arikunto (2006:234) penelitian deskriptif tidak dimaksudkan untuk menguji hipotesis tertentu, tetapi hanya menggambarkan apa adanya tentang suatu variabel, gejala atau keadaan.

Dalam teknik analisis data statistik deskriptif antara lain penyajian data melalui tabel, grafik, diagram, presentase, frekuensi, perhitungan mean, median atau modus. Penggunaan kriteria tertentu yang mengacu pada skor angket yang didapat dari responden dapat mempermudah dalam mendeskripsikan variabel penelitian. Untuk mengetahui arak rentang pada interval pertama sampai dengan interval kelima digunakan rumus:

$$\text{Rentang} = \text{skor maksimal} - \text{skor minimal} = 5 - 1 = 4$$

$$\text{Lebar interval} = \text{rentang interval} / \text{banyaknya interval} = 4/5 = 0,8$$

Jadi interval pertama memiliki batas bawah 1 ; interval kedua memiliki batas bawah 1,8; interval ketiga memiliki batas bawah 2,6; interval keempat memiliki batas bawah 3,4; dan interval kelima memiliki batas bawah 4,2. Selanjutnya diajikan kriteria penafsiran seperti pada tabel di bawah ini:

Tabel 3.10
Kriteria Penafsiran Deskripsi

| Rentang | Penafsiran | |
|-----------|-------------------|-------------------|
| | X | Y |
| 1 – 1,7 | Sangat tidak baik | Sangat tidak baik |
| 1,8 – 2,5 | Tidak baik | Tidak baik |
| 2,6 – 3,3 | Cukup baik | Cukup baik |
| 3,4 – 4,1 | Baik | Baik |
| 4,2 – 5 | Sangat Baik | Sangat Baik |

Sumber : Diadaptasi dari skor kategori Likert Skala 5 (Sambas dan Maman, 2007:146)

Penelitian ini menggunakan data dalam bentuk skala interval seperti yang dijelaskan dalam operasional variabel. Pengujian hipotesis menggunakan teknik statistik parametrik yang menuntut data minimal dalam bentuk interval.

3.9.2 Analisis inferensial

Sementara itu, teknik analisis data inferensial akan digunakan oleh penulis untuk menjawab rumusan masalah No. 3. Maka teknik yang akan penulis gunakan dalam penelitian ini adalah analisis parametris karena data yang digunakan data interval.

Dalam menguji hipotesisnya digunakan analisis regresi yang dilakukan untuk memperdiksi bagaimana perubahan nilai variabel dependen bila nilai variabel independen dinaikan atau diturunkan nilainya (dimanipulasi).

Penelitian ini, hipotesis yang sudah dirumuskan akan diuji dengan statistik parametris, dengan menggunakan t-test dan F-test terhadap koefisien regresi.

3.10 Uji Hipotesis

Langkah terakhir dalam kegiatan analisis data adalah dengan melakukan uji hipotesis. Menurut Uep Tatang Sontani dan Sambas Ali Muhidin (2011:78), “Hipotesis merupakan pernyataan (jawaban) sementara terhadap masalah yang telah dirumuskan”. Hipotesis bersifat sementara, maka harus dilakukan pengujian

Wulan Purnama Sari, 2014

Pengaruh Sistem Remunerasi Terhadap Kualitas Pelayanan Prima Pt. Pln (Persero) Pada Bagian Area Pelayanan Jaringan (APJ) Kota Bandung

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

untuk mendapatkan kesimpulan apakah hipotesis itu diterima atau ditolak. Tujuan dari pengujian hipotesis ini yaitu untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh yang cukup signifikan antara variabel bebas dan variabel terikat.

Pengujian hipotesis dengan menggunakan model statistik parametrik analisis regresi dimaksudkan untuk mempelajari hubungan linier antara dua variabel. Model regresi linier sederhana :

$$\hat{y} = a + bx$$

Dimana : \hat{y} : variabel tak bebas (nilai duga)

a : penduga bagi intersap (α)

b : penduga bagi koefisien regresi (β)

$$a = \frac{\sum y - b \sum x}{N} = \bar{y} - b\bar{x} \quad \text{dan} \quad b = \frac{N \cdot (\sum xy) - \sum x \sum y}{N \cdot \sum x^2 - (\sum x)^2}$$

Adapun langkah-langkah uji keberartian regresi dalam bukunya Ating Somantri dan Sambas Ali Muhidin (2006:246) adalah sebagai berikut :

1. Menentukan rumusan hipotesis H_0 dan H_1 .

$H_0 : \beta = 0$: Tidak terdapat pengaruh positif sistem remunerasi terhadap kualitas pelayanan prima

$H_1 : \beta \neq 0$: Terdapat pengaruh positif sistem remunerasi terhadap kualitas pelayanan prima

2. Menentukan uji statistika yang sesuai. Uji statistika yang digunakan adalah uji

$$F, \text{ yaitu: } F = \frac{S_1^2}{S_2^2}$$

Untuk menentukan nilai uji F dapat mengikuti langkah-langkah berikut:

- a. Menghitung jumlah kuadrat regresi ($JK_{reg(\alpha)}$) dengan rumus :

$$JK_{reg(a)} = \frac{(\sum y)^2}{n}$$

- b. Menghitung jumlah kuadrat regresi b/a ($JK_{reg(b/a)}$), dengan rumus:

$$JK_{reg(b/a)} = b \cdot \left(\sum XY - \frac{\sum x \cdot \sum y}{n} \right)$$

- c. Menghitung jumlah kuadrat residu (JK_{res}) dengan rumus:

$$JK_{res} = \sum Y^2 - JK_{reg(b/a)} - JK_{reg(a)}$$

- d. Menghitung rata-rata jumlah kuadrat regresi a ($RJK_{reg(a)}$) dengan

$$\text{rumus: } RJK_{reg(a)} = JK_{reg(a)}$$

- e. Menghitung rata-rata jumlah kuadrat regresi b/a ($RJK_{reg(b/a)}$) dengan

$$\text{rumus: } RJK_{reg(b/a)} = JK_{reg(b/a)}$$

- f. Menghitung rata-rata jumlah kuadrat residu (RJK_{res}) dengan

$$\text{rumus: } RJK_{res} = \frac{JK_{res}}{n-2}$$

- g. Menghitung F, dengan rumus : $F = \frac{RJK_{reg(b/a)}}{RJK_{res}}$

3. Menentukan nilai kritis dengan derajat kebebasan untuk

$$db_{reg} = 1 \text{ dan } db_{res} = n-2$$

4. Membandingkan nilai uji F terhadap nilai $F_{tabel} = F_{(1-\alpha)}(db_{reg(b/a)})(db_{res})$

Dengan kriteria pengujian: jika nilai uji F > F_{tabel} , maka tolak H_0 yang menyatakan bahwa tidak ada pengaruh antara sistem remunerasi terhadap kualitas pelayanan prima.

5. Membuat kesimpulan.

Langkah - langkah uji keberartian regresi dapat disederhanakan dalam sebuah tabel anova sebagai berikut :

Tabel 3.11
Analysis of Varians

| Sumber Variasi | Dk | JK | KT | F |
|----------------|-----|--------------|---------------------------|-------------------------------|
| Total | N | $\sum Y^2$ | - | - |
| Koefisien (a) | 1 | $JK_{(a)}$ | $RJK_{(a)}$ | $\frac{S^2_{reg}}{S^2_{res}}$ |
| Regresi (b/a) | 1 | $JK_{(b/a)}$ | $RJK_{(b/a)} = S^2_{reg}$ | |
| Sisa | N-2 | JK_{res} | $RJK_{res} = S^2_{res}$ | |

Penelitian ini menggunakan korelasi *product moment* dalam mencari koefisien korelasi. Ini digunakan untuk mengetahui derajat keeratan dua variabel yang memiliki skala pengukuran interval. Koefisien korelasi *product moment* diperoleh dengan rumus :

$$r = \frac{b\{N\sum XiYi - (\sum Xi)(\sum Yi)\}}{\sqrt{\{N\sum X^2 - (\sum X)^2\}\{N\sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

(Ating Somantri & Sambas Ali M, 2006:231)

Koefisien korelasi (r) menunjukkan derajat korelasi antara X dan Y. Nilai koefisien korelasi harus terdapat dalam batas-batas: $-1 < r < +1$. Tanda positif menunjukkan adanya korelasi positif/korelasi langsung antara kedua variabel yang berarti. Setiap kenaikan nilai-nilai X akan diikuti dengan penurunan nilai-nilai Y, dan begitu pula sebaliknya.

- Jika nilai $r = +1$ atau mendekati $+1$, maka korelasi antara kedua variabel sangat kuat dan positif.
- Jika nilai $r = -1$ atau mendekati -1 , maka korelasi antara kedua variabel sangat kuat dan negatif.
- Jika nilai $r = 0$ atau mendekati 0 , maka korelasi variabel yang diteliti tidak ada sama sekali atau sangat lemah.

Tabel Interpretasi nilai r sebagai berikut :

Wulan Purnama Sari, 2014

Pengaruh Sistem Remunerasi Terhadap Kualitas Pelayanan Prima Pt. Pln (Persero) Pada Bagian Area Pelayanan Jaringan (APJ) Kota Bandung

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Tabel 3.12
Batas-batas Nilai r (korelasi)

| Interval Koefisien | Tingkat Hubungan |
|--------------------|------------------|
| 0,000 – 0,199 | Sangat Rendah |
| 0,200 – 0,399 | Rendah |
| 0,400 – 0,599 | Sedang |
| 0,600 – 0,799 | Tinggi |
| 0,800 – 1,000 | Sangat Tinggi |

Selanjutnya untuk mengetahui besarnya sumbangan sebuah variabel bebas terhadap variabel terikat maka digunakan koefisien determinasi (KD) dengan rumus:

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





Wulan Purnama Sari, 2014

Pengaruh Sistem Remunerasi Terhadap Kualitas Pelayanan Prima Pt. Pln (Persero) Pada Bagian Area Pelayanan Jaringan (APJ) Kota Bandung

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu