

BAB III

METODE DAN DESAIN PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Subjek penelitian pada penelitian ini adalah pelanggan IndiHome Lembang. IndiHome merupakan produk yang dikeluarkan PT Telkom pada awal tahun 2015 juga merupakan layanan triple-play yang terdiri dari *Internet on Fiber*, *High Speed Internet*, *Phone* (Telepon Rumah), dan *IPVT (UseeTV Cable)*. (Karinda, 2018). Dalam website resmi IndiHome juga menyatakan bahwa IndiHome merupakan “layanan digital yang menyediakan internet, telepon rumah, dan TV interaktif dengan beragam pilihan paket serta layanan tambahan yang bisa dipilih sesuai kebutuhan pelanggan”. IndiHome Lembang merupakan salah satu cabang IndiHome witel 3 daerah Bandung Barat yang beralamatkan di Jl. Raya Lembang, Jayagiri, Kec. Lembang, Jawa Barat.

Objek pada penelitian ini terdiri dari dua variabel yaitu profesionalisme kerja (X) terhadap mutu pelayanan bagian keluhan pelanggan (Y). Variabel profesionalisme kerja adalah variabel *independent* sedangkan mutu pelayanan adalah variabel *dependent*.

3.2 Desain Penelitian

Desain penelitian yang digunakan oleh peneliti yaitu penelitian survei yang dalam pengumpulan datanya menggunakan instrumen kuesioner. (Djaali & Fatmawati, 2020). Desain penelitian merupakan rancangan penelitian yang akan dilakukan peneliti mencakup dimana data diperoleh, bagaimana data tersebut akan dikumpulkan, alat pengumpulan data apa saja yang digunakan, dan bagaimana analisis data tersebut untuk menjawab permasalahan yang diajukan. (Suryadi, Kusnendi, & Mulyadi, 2020).

3.2.1. Metode Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yaitu melihat apakah adanya pengaruh dari variabel satu terhadap variabel lainnya, maka metode penelitian yang digunakan adalah metode non eksperimen yaitu metode verifikatif (pengujian). Metode verifikatif menurut (Sudaryana & Agusiady, 2022) adalah suatu metode yang bertujuan untuk melihat

pencapaian tujuan sesuai dengan teori yang digunakan, atau lebih singkatnya metode ini bertujuan untuk menguji kebenaran teori. Begitu pula (Zacharias, Wenno, & Laurens, 2019) dalam bukunya yang berjudul “metode penelitian sosial teori dan aplikasi”, menjelaskan bahwa metode verifikatif adalah metode yang bertujuan menguji kausalitas antar variabel berdasarkan dari teori dan hipotesis yang digunakan.

Dalam penelitian ini, data yang digunakan adalah data kuantitatif (*quantitative data*). (Suryadi, Kusnendi, & Mulyadi, 2020) menyatakan bahwa data kuantitatif merupakan data yang dilambangkan dengan bilangan atau numerik.

3.2.2. Operasional Variabel Penelitian

(Abdurahman, Muhidin, & Somantri, 2011) menyatakan bahwa “variabel merupakan karakteristik yang akan diobservasi dari satuan pengamatan”. Karakteristik disini bersifat dinamis yang artinya karakteristik ini berubah dari satu satuan pengamatan ke satuan pengamatan yang lain menurut waktu atau tempat.

Pada penelitian ini, penulis memiliki dua variabel. Variabel pertama adalah profesionalisme kerja yang ditetapkan sebagai variabel bebas (X) dan variabel kedua adalah mutu pelayanan keluhan pelanggan sebagai variabel terikat (Y).

Operasional variabel adalah penjabaran variabel secara spesifik berisi indikator-indikator variabel sehingga tidak hanya berupa konsep yang general. Hal ini dilakukan agar tidak adanya multi tafsir dan bisa diukur untuk mendapatkan nilai dari variabel tersebut. (Bambang, 2022). Operasional dari variabel yang akan peneliti teliti, yaitu sebagai berikut.

a. Operasional Variabel Profesionalisme Kerja

Profesionalisme menurut (Darso, 2021) didefinisikan sebagai sikap profesional dari seseorang yang dimana profesional ini berarti melaksanakan suatu pekerjaan pokok atau profesi dengan serius bukan hanya sekedar mengisi waktu luang atau hobi.

Berdasarkan pada indikator penerapan profesionalisme kerja yang peneliti dapatkan menurut (Darso, 2021), maka terdapat tiga poin yang

perlu dilaksanakan. Operasional variabel dari profesionalisme kerja peneliti jabarkan lebih detail pada tabel berikut:

Tabel 3. 1 Operasional Variabel Profesionalisme Kerja

Variabel Profesionalisme Kerja (X)				
Profesionalisme kerja adalah sikap profesional dari seseorang yang dimana profesional ini berarti melaksanakan suatu pekerjaan pokok atau profesi dengan serius bukan hanya sekedar mengisi waktu luang atau hobi. (Darso, 2021)				
Dimensi	Indikator	Ukuran	Skala	No Item
Pengetahuan (Knowledge)	1. Memahami keluhan atau pertanyaan pelanggan	1. Tingkat pemahaman dari pertanyaan yang diajukan	Ordinal	1-2
		2. Tingkat pemahaman dari produk perusahaan yang ditawarkan	Ordinal	
	2. Mengetahui solusi dari keluhan atau pertanyaan pelanggan	3. Tingkat kepuasan terkait informasi yang diberikan	Ordinal	3-5
		4. Tingkat kesesuaian jawaban dengan pertanyaan yang diajukan	Ordinal	
		5. Tingkat kemampuan menjadi wakil perusahaan dalam	Ordinal	

		memberikan informasi		
Integritas (Integrity)	1. Terus terang dalam berkomunikasi dengan pelanggan	6. Tingkat kesesuaian antara janji pada pelanggan dengan kenyataan yang diberikan	Ordinal	6
	2. Bertanggung jawab dalam memenuhi tugas sebagai wakil perusahaan dalam memberikan informasi dan pemahaman pada pelanggan	7. Tingkat tanggung jawab terhadap tugas utama dalam membantu memberikan informasi dan mengatasi keluhan pelanggan	Ordinal	7
Kemampuan (Skill)	1. Mengetahui karakteristik atau kondisi pelanggan	8. Tingkat kemampuan kebahasaan sehingga pelanggan mudah memahami 9. Tingkat kemampuan menjaga emosional	Ordinal Ordinal	8-9
	2. Memberikan kepuasan pada pelanggan	10. Tingkat kemampuan pengambilan keputusan dan saran dengan cepat 11. Tingkat kemampuan memberikan	Ordinal Ordinal	10-11

		solusi yang tepat		
--	--	-------------------	--	--

b. Operasional Variabel Mutu Pelayanan

Mutu pelayanan didefinisikan oleh (Rohaeni & Marwa, 2018) yang merupakan pemenuhan harapan mengenai produk atau jasa yang ada untuk mencapai kebutuhan pelanggan.

Berdasarkan pada indikator penerapan mutu pelayanan yang peneliti dapatkan menurut Parasuraman, Berry dan Zeithalm, 1991 dalam (Irawan, 2009), maka terdapat lima poin yang perlu dilaksanakan. Operasional variabel dari mutu pelayanan peneliti jabarkan lebih detail pada tabel berikut:

Tabel 3. 2 Operasional Variabel Mutu Pelayanan

Variabel Mutu Pelayanan (Y)				
Mutu pelayanan merupakan pemenuhan harapan mengenai produk atau jasa yang ada untuk mencapai kebutuhan pelanggan. (Rohaeni & Marwa, 2018).				
Dimensi	Indikator	Ukuran	Skala	No Item
<i>Tangible</i>	1. Memiliki platform keluhan yang modern dan lingkungan pelayanan yang nyaman	1. Tingkat kenyamanan lingkungan dan modernisasi platform	Ordinal	1
	2. Memiliki fasilitas keluhan yang lengkap dan mendukung	2. Tingkat kemudahan aktivitas pelayanan didukung dengan fasilitas yang lengkap dan mendukung	Ordinal	2
	3. Memiliki kesesuaian	3. Tingkat kesesuaian	Ordinal	3

	platform dengan ciri atau identitas perusahaan secara visual	platform pengaduan dengan ciri khas perusahaan secara visual seperti logo dan warna identitas perusahaan,		
	4. Ketersediaan layanan tambahan seperti petunjuk pengaduan keluhan yang disajikan secara menarik	4. Tingkat ketersediaan layanan tambahan seperti petunjuk pengaduan keluhan yang disajikan secara menarik	Ordinal	4
<i>Reliability</i>	1. Kesesuaian kegiatan yang dilakukan dengan yang dijanjikan	1. Tingkat kesesuaian solusi yang dilakukan dalam menangani keluhan dengan janji yang diberikan	Ordinal	5
	2. Ketulusan dan minat dalam menyelesaikan masalah	2. Tingkat tanggung jawab dalam menyelesaikan masalah dari keluhan pelanggan	Ordinal	6
	3. Melakukan dan memberikan solusi dengan benar dan tepat	3. Tingkat ketepatan layanan dalam menyelesaikan masalah keluhan yang	Ordinal	7

		diadukan pelanggan		
	4. Menyediakan layanan sesuai waktu yang dijanjikan	4. Tingkat kemampuan memenuhi janji dalam menyelesaikan keluhan sesuai dengan waktu yang dijanjikan	Ordinal	8
	5. Konsisten pada catatan bebas kesalahan	5. Tingkat konsistensi perbaikan pada produk dengan baik	Ordinal	9
<i>Responsiveness</i>	1. Kejelasan informasi terkait solusi dari keluhan akan dilakukan	1. Tingkat kejelasan informasi terkait solusi dari keluhan yang diajukan	Ordinal	10
	2. Memberikan layanan yang cepat kepada pelanggan	2. Tingkat kecepatan dalam memberikan pelayanan keluhan	Ordinal	11
	3. Selalu bersedia membantu pelanggan	3. Tingkat kesediaan dalam membantu menangani keluhan pelanggan	Ordinal	12
	4. Ketersediaan waktu yang cukup dalam menangani keluhan pelanggan	4. Tingkat ketersediaan waktu dalam menangani keluhan pelanggan	Ordinal	13

<i>Assurance</i>	1. Menanamkan rasa yakin dan percaya kepada pelanggan	1. Tingkat keterbukaan informasi terkait keluhan yang diadukan pelanggan	Ordinal	14
	2. Perasaan aman saat melakukan pelayanan	2. Tingkat pemenuhan rasa aman dan nyaman dalam pelayanan	Ordinal	15
	3. Konsistensi melayani dengan sopan	3. Tingkat kemampuan berkomunikasi dan menjawab keluhan dengan sopan	Ordinal	16
	4. Memiliki pengetahuan untuk menjawab pertanyaan pelanggan	4. Tingkat pengetahuan dalam menjawab keluhan pelanggan	Ordinal	17
<i>Empathy</i>	1. Memberikan perhatian personal dan mengetahui karakteristik pelanggan	1. Tingkat keramahan dan kemampuan mengendalikan emosioal	Ordinal	18
	2. Memiliki jam operasional yang nyaman untuk semua pelanggan	2. Tingkat kesiapan menyediakan layanan atau di luar jam kerja untuk situasi mendesak	Ordinal	19
	3. Memberikan perhatian pribadi kepada pelanggan	3. Tingkat keadilan dalam memberikan pelayanan keluhan	Ordinal	20

		kepada seluruh pelanggan		
	4. Mengutamakan kepentingan terbaik dari pelanggan	4. Tingkat komitmen mengutamakan keputusan terbaik dari pelanggan	Ordinal	21
	5. Memahami kebutuhan spesifik dari pelanggan	5. Tingkat pemahaman dari kebutuhan yang dibutuhkan pelanggan secara spesifik	Ordinal	22

3.2.3. Populasi dan Sampel Penelitian

Dalam pengumpulan data yang akan diolah dan dianalisis, maka diperlukan penentuan populasi. Menurut (Abdurahman, Muhidin, & Somantri, 2011) mengatakan bahwa populasi adalah keseluruhan elemen, unit analisis, ataupun unit penelitian yang dijadikan sebagai objek penelitian atau menjadi pengamatan dalam penelitian yang memiliki ciri atau karakteristik tertentu. Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah pelanggan yang mengeluhkan ke plasa IndiHome Lembang pada tahun 2023.

**Tabel 3. 3 Jumlah Keluhan Pelanggan
IndiHome Lembang Tahun 2023**

<i>Total by Channel</i>	
<i>Channel</i>	Jumlah Keluhan 2023
147	1149
EGBIS	7
MEDIA SOSIAL	308
MY INDIHOME X	319
PLASA	56
Grand Total	1839

Sumber: Data STO IndiHome Lembang

Dari data tersebut, dapat disimpulkan bahwa yang menjadi populasi adalah pelanggan yang melakukan keluhan ke plasa IndiHome Lembang pada tahun 2023 dengan total 56 orang. Sehingga populasi pada penelitian ini adalah 56 orang.

Sampel penelitian adalah bagian kecil dari populasi yang dapat mewakili populasi itu sendiri dengan pengambilan berdasarkan prosedur tertentu. (Abdurahman, Muhidin, & Somantri, 2011). Untuk menentukan sampel, peneliti akan menggunakan *non probability* yaitu teknik *purposive sampling*. (Suryadi, Kusnendi, & Mulyadi, 2020). Dalam menentukan ukuran sampel, peneliti mengambil seluruh populasi untuk dijadikan sampel karena jumlah populasi yang peneliti miliki yaitu kurang dari 100. Hal ini juga dikemukakan oleh Surakhmad (2002) dalam (Rukajat, 2018), jika populasi kurang daripada 100, maka adakalanya masalah penarikan sampel ditiadakan dengan memasukan seluruh populasi sebagai sampel (sampel total).

3.2.4. Teknik dan Alat Pengumpulan Data

Sugiyono (2017) dalam (Evanirosa & dkk, 2022) menyatakan bahwa teknik pengumpulan data adalah metode atau proses yang dilakukan peneliti sebagai langkah dalam memperoleh data penelitian secara akurat. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan penyebaran angket (*questionnaire*) sebagai teknik pengumpulan data. Angket berisi pertanyaan-pertanyaan mengenai variabel yang diteliti sesuai dengan operasional variabel yang telah peneliti buat. Penggunaan angket sering digunakan juga karena dapat menjangkau responden dalam jumlah besar tanpa waktu yang lama. (Suryadi, Kusnendi, & Mulyadi, 2020).

Skala yang digunakan untuk penelitian ini adalah skala likert (*likert scale*), sehingga diketahui tinggi rendahnya persetujuan responden terhadap pernyataan yang diberikan. Dengan skala ini, peneliti menuangkan pertanyaan dengan jawaban 5 tingkat jawaban dengan kategori mulai dari sangat tidak setuju hingga sangat setuju.

3.2.5. Pengujian Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian yang dilakukan harus diuji kelayakannya untuk mengetahui dan menjamin bahwa data yang terkumpul layak dijadikan sebagai data penelitian. Pengujian instrumen dilakukan dengan uji validitas dan reliabilitas. Validitas lebih menguji apakah angket yang digunakan dapat mengukur apa yang seharusnya diukur. Sedangkan reliabilitas menguji tingkat konsistensi angket. (Suryadi, Kusnendi, & Mulyadi, 2020).

3.2.5.1. Uji Validitas

Salah satu teknik dalam menguji validitas angket yaitu dengan menggunakan statistik korelasi item total dengan rumus menurut Coolican, (2014) dalam (Suryadi, Kusnendi, & Mulyadi, 2020) sebagai berikut.

$$r = \frac{n\sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{n\sum X^2 - (\sum X)^2\}\{n\sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

keterangan:

- r = koefisien korelasi
- n = jumlah sampel uji coba
- X = skor setiap butir angket
- Y = skor total angket

Adapun langkah kerja yang dapat digunakan untuk mengukur validitas angket menurut (Abdurahman, Muhidin, & Somantri, 2011), yaitu sebagai berikut:

- 1) Menyebar instrumen kepada responden yang bukan sesungguhnya.
- 2) Mengumpulkan data hasil uji coba instrumen.
- 3) Memeriksa kelengkapan data mulai dari lengkap tidaknya lembaran data yang terkumpul hingga kelengkapan pengisian item.
- 4) Membuat tabel pembantu untuk penempatan skor agar mempermudah hitungan.
- 5) Memberikan penilaian atau skor pada item yang sudah diisi tabel pembantu.

- 6) Menghitung nilai koefisien korelasi *product moment* untuk setiap butir/item angket dari skor-skor yang diperoleh.
- 7) Menentukan nilai tabel koefisien korelasi pada derajat bebas (db) = $n-2$, dimana n merupakan jumlah responden yang dilibatkan dalam uji validitas dan $\alpha = 5\%$.
- 8) Membuat kesimpulan, yaitu dengan cara membandingkan nilai hitung r dan nilai tabel r . Dengan kriteria sebagai berikut:
 - a) Jika $r_{hitung} \geq r_{tabel}$, maka instrumen penelitian dinyatakan valid.
 - b) Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka instrumen dinyatakan tidak valid.

Untuk mempermudah perhitungan dalam uji validitas instrumen, peneliti menggunakan alat bantu hitung statistika yaitu *Statistic Product and Service Solutions* (SPSS) versi 23.0.

Tabel 3.4
Hasil Uji Validitas Variabel Profesionalisme Kerja (X)

No. Item	R _{hitung}	R _{tabel}	Keterangan
1	0.891	0.361	Valid
2	0.773	0.361	Valid
3	0.819	0.361	Valid
4	0.836	0.361	Valid
5	0.867	0.361	Valid
6	0.864	0.361	Valid
7	0.886	0.361	Valid
8	0.729	0.361	Valid
9	0.718	0.361	Valid
10	0.852	0.361	Valid
11	0.866	0.361	Valid

Sumber: Hasil olah data menggunakan SPSS

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa 11 butir pertanyaan profesionalisme kerja yang digunakan peneliti untuk melakukan penelitian semuanya adalah valid, karena $r_{hitung} > r_{tabel}$.

Tabel 3.5
Hasil Uji Validitas Variabel Mutu Pelayanan (Y)

No. Item	R_{hitung}	R_{tabel}	Keterangan
1	0.754	0.361	Valid
2	0.797	0.361	Valid
3	0.858	0.361	Valid
4	0.842	0.361	Valid
5	0.760	0.361	Valid
6	0.919	0.361	Valid
7	0.837	0.361	Valid
8	0.841	0.361	Valid
9	0.866	0.361	Valid
10	0.802	0.361	Valid
11	0.726	0.361	Valid
12	0.522	0.361	Valid
13	0.561	0.361	Valid
14	0.810	0.361	Valid
15	0.779	0.361	Valid
16	0.906	0.361	Valid
17	0.864	0.361	Valid

18	0.745	0.361	Valid
19	0.818	0.361	Valid
20	0.792	0.361	Valid
21	0.898	0.361	Valid
22	0.832	0.361	Valid

Sumber: Hasil olah data menggunakan SPSS

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa 22 butir pertanyaan mutu pelayanan yang digunakan peneliti untuk melakukan penelitian semuanya adalah valid, karena $r_{hitung} > r_{tabel}$.

3.2.5.2. Uji Reliabilitas

Setelah dilakukan uji validitas, maka dilakukan uji instrumen kedua yaitu uji reliabilitas. Reliabilitas adalah ukuran konsistensi angket dalam mengukur konstruk yang seharusnya. (Suryadi, Kusnendi, & Mulyadi, 2020).

Analisis reliabilitas yang sering digunakan adalah koefisien alfa dari Cronbach (Suryadi, Kusnendi, & Mulyadi, 2020) dengan rumus sebagai berikut:

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

Dengan rumus varians:

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

Keterangan:

- r_{11} = Reliabilitas instrumen/koefisien/korelasi alpha
- k = Banyaknya butir pertanyaan atau banyaknya soal
- $\sum \sigma_i^2$ = Jumlah varians bulir
- σ_t^2 = Varians total
- N = Jumlah responden

Dalam melakukan uji reabilitas, juga dapat dilakukan langkah kerja sebagai berikut menurut (Abdurahman, Muhidin, & Somantri, 2011), yaitu sebagai berikut:

- 1) Menyebar instrumen kepada responden yang bukan sesungguhnya.
- 2) Mengumpulkan data hasil uji coba instrumen.
- 3) Memeriksa kelengkapan data mulai dari lengkap tidaknya lembaran data yang terkumpul hingga kelengkapan pengisian item.
- 4) Membuat tabel pembantu untuk penempatan skor agar mempermudah hitungan.
- 5) Memberikan penilaian atau skor pada item yang sudah diisi 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) = $n-2$ dan $\alpha = 5\%$.
- 9) Membuat kesimpulan, yaitu dengan cara membandingkan nilai hitung r dan nilai tabel r . Dengan kriteria sebagai berikut:
 - c) Jika $r_{hitung} \geq r_{tabel}$, maka instrumen penelitian dinyatakan reliabel.
 - d) Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka instrumen dinyatakan tidak reliabel.

Untuk mempermudah perhitungan dalam uji reliabilitas instrumen, peneliti juga menggunakan alat bantu hitung statistika yaitu *Statistic Product and Service Solutions* (SPSS) versi 23.0.

Tabel 3.6
Hasil Uji Reliabilitas

No.	Variabel	Hasil		Keterangan
		R_{hitung}	R_{tabel}	
1	Profesionalisme Kerja	0.953	0.361	Reliabel
2	Mutu Pelayanan	0.972	0.361	Reliabel

Sumber: Hasil olah data menggunakan SPSS

Berdasarkan tabel di atas, hasil uji dari reliabilitas variabel profesionalisme kerja (X) dinyatakan reliabel karena $r_{hitung} > r_{tabel}$ (0.953

> 0.361). Selanjutnya hasil uji reliabilitas variabel mutu pelayanan dinyatakan reliabel karena $r_{hitung} > r_{tabel}$ ($0.972 > 0.361$). Demikian hasil pengujian di atas dapat disimpulkan bahwa instrumen dinyatakan valid dan reliabel.

3.2.6. Persyaratan Analisis Data

3.2.6.1. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk digunakan untuk mengetahui normal atau tidaknya distribusi dalam model regresi variabel bebas dan variabel terikat (Hanief, 2017). Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan uji *Liliefors Test*. Uji ini dilakukan karena menurut Al Rasyid dalam (Abdurahman, Muhidin, & Somantri, 2011), memiliki kelebihan penggunaan/perhitungannya sederhana serta cukup kuat meskipun dengan ukuran sampel kecil sekalipun. Uji ini memiliki kriteria apabila nilai signifikansi > 0.05 , maka data penelitian distribusi normal. Sebaliknya, jika nilai signifikansi < 0.05 maka data penelitian distribusi tidak normal.

3.2.6.2. Uji Homogenitas

Uji homogenitas menurut (Hanief, 2017) adalah uji statistik untuk mengetahui apakah dua atau lebih kelompok data sampel berasal dari populasi dengan variansi yang sama. Dalam penelitian ini, metode yang dilakukan untuk pengujian homogenitas yaitu dengan Uji Levene.

Pengujian ini peneliti lakukan dengan dibantu dengan *software Statistic Product and Service Solutions (SPSS 26)*. Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui sama atau tidaknya variansi dari dua distribusi. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan *Homogeneity of Varians Test* dengan kesimpulan:

- 1) Jika sig. > 0.05 , maka distribusi data adalah homogen.
- 2) Jika sig. < 0.05 maka distribusi data adalah tidak homogen.

3.2.6.3. Uji Linieritas

Uji linieritas adalah cara yang digunakan untuk mengetahui linier tidaknya status suatu distribusi data penelitian (Hanief, 2017). Menurut (Abdurahman, Muhidin, & Somantri, 2011), “asumsi linieritas dapat

diterangkan sebagai asumsi yang menyatakan bahwa hubungan antar variabel yang hendak dianalisis itu mengikuti garis lurus. Artinya, peningkatan atau penurunan kuantitas di variabel lainnya.”

Pengujian ini peneliti lakukan dengan dibantu dengan *software Statistic Product and Service Solutions (SPSS 23)*. Hasil dari uji ini akan menentukan teknik analisis data yang dipilih, dapat digunakan atau tidak. Apabila hasil uji linieritas didapatkan kesimpulan bahwa distribusi data penelitian dikategorikan linier, maka data penelitian dapat digunakan dengan metode yang ditentukan dan juga sebaliknya (Hanief, 2017). Nilai signifikansi yang digunakan adalah *Sig Deviation from Linearity*, jika lebih dari 0.05 maka dapat dikatakan linier.

3.2.7. Teknik Analisis Data

3.2.8.1. Teknik Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif adalah jenis analisis data yang dimaksudkan untuk mengungkapkan keadaan atau karakteristik data sampel untuk masing-masing variabel penelitian secara tunggal. Teknik statistik deskriptif seperti tabel frekuensi, grafik, ukuran pemusatan, dan ukuran penyebaran biasa digunakan dalam analisis deskriptif. (Muljono, 2012).

Sedangkan menurut (Nasution L. M., 2017), analisis deskriptif adalah bentuk analisis data penelitian untuk menguji generalisasi hasil penelitian. Hasil analisis ini adalah apakah hipotesis penelitian dapat digeneralisasikan atau tidak.

Analisis data deskriptif merupakan cara dalam menggambarkan data yang telah terkumpul dan hanya menggambarkan dengan apa adanya tanpa membuat kesimpulan yang berlaku untuk generalisasi. Ciri dari analisis data deskriptif dapat dilihat dari cara penyajiannya. Umumnya, analisis data deskriptif disajikan dengan bentuk tabel, grafik, dan ukuran statistic (persentase, rata-rata, variansi, korelasi, dan angka indeks). (Purwoto, 2007).

Tujuan dari analisis data deskriptif yaitu memberikan gambaran mengenai suatu data. Data tersebut dapat berupa rata-rata, jumlah, simpangan baku, variansi, rentang, nilai minimum dan maksimum, dan

lain sebagainya. Data deskriptif dapat diolah menggunakan alat bantu SPSS. (Juliandi, Irfan, Manurung, & Satriawan, 2018).

(Hidayat, 2021) juga menjelaskan fungsi dari analisis deskriptif adalah untuk meringkas, mengklasifikasikan, dan menyajikan data dalam bentuk mean, median, modus, simpangan baku, serta varians.

Analisis data secara deskriptif dilakukan dalam rangka menjawab pertanyaan pada rumusan masalah khususnya pada poin ke 1 dan ke 2 dimana pertanyaan dari rumusan masalah tersebut hanya meminta gambaran untuk dideskripsikan sehingga teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis data deskriptif.

Pada penelitian ini teknik analisis data deskriptif yang digunakan yaitu skor rata-rata dari jawaban responden. Interpretasi skor rata-rata pada penelitian ini menggunakan rumus interval menurut (Sugiyono, 2013) yaitu sebagai berikut:

$$\text{Panjang Kelas Interval} = \frac{\text{Rentang}}{\text{Banyak Kelas Interval}}$$

Sesuai dengan skor alternatif jawaban angket yang terentang dari 1-5, banyak kelas interval ditentukan sebanyak 5 kelas sehingga diperoleh panjang kelas interval sebagai berikut:

$$\text{Panjang Kelas Interval} = \frac{5 - 1}{5} = 0,8$$

Berdasarkan perhitungan di atas, dapat diperoleh skala penafsiran skor rata-rata jawaban responden sebagaimana ditunjukkan pada tabel berikut:

Tabel 3. 7 Kriteria Deskriptif Variabel Penelitian

Rentang	Penafsiran	
	Profesionalisme Kerja	Mutu Pelayanan
1,00 – 1,79	Tidak Baik	
1,80 – 2,59	Kurang Baik	
2,60 – 3,39	Cukup baik	
3,40 – 4,19	Baik	
4,20 – 5,00	Sangat Baik	

Sumber: Diadaptasi dari skor kategori skala 5

3.2.8.2. Teknik Analisis Inferensial

Teknik analisis data yang kedua adalah teknik analisis inferensial. Teknik analisis inferensial dimaksudkan untuk menarik generalisasi temuan penelitian yang diperoleh dari sampel ke dalam populasi penelitian. (Sugeng, 2022)

Teknik inferensial dalam dibagi ke dalam dua kelompok menurut (Sugeng, 2022), yaitu teknik statistik parametrik dan nonparametrik. Teknik parametrik sendiri mencakup teknik inferensial yang penggunaannya memerlukan syarat bahwa data penelitian harus berdistribusi normal dan nilai variabel terikat berskala interval atau rasio. Sedangkan untuk teknik nonparametrik digunakan ketika data penelitian tidak memenuhi syarat dari teknik parametrik.

Analisis data inferensial adalah penyajian data yang dihasilkan dari penelitian secara sampel. Analisis data inferensial umumnya digunakan untuk menganalisis data sampel yang hasilnya berlaku untuk populasi juga. Ciri dari data inferensial yaitu penyajian data dalam bentuk tabel dan ukuran-ukuran statistik. Ketika dari data deskriptif tidak melakukan uji signifikansi, pada data inferensial ada uji signifikansi dan taraf kesalahan karena peneliti bermaksud membuat atau meakukan generalisasi. (Purwoto, 2007).

Pada penelitian ini, penulis menggunakan analisis inferensial untuk menyelesaikan pertanyaan dari rumusan masalah terkait adanya pengaruh profesionalisme kerja terhadap mutu pelayanan bagian keluhan. Langkah yang dilakukan dalam analisis inferensial yang pertama adalah melakukan analisis regresi sederhana untuk menelaah hubungan antara dua variabel, yang dalam penelitian ini adalah variabel profesionalisme kerja (X) dan mutu pelayanan (Y). setelah itu terdapat pula penggunaan koefisien korelasi yang bertujuan untuk menunjukkan sebuah angka yang dapat dijadikan petunjuk untuk mengetahui seberapa besar kekuatan pengaruh antar variabel yang sedang diselidiki. Langkah terakhir terdapat koefisien determinasi yang mana kuadrat dari koefisien

korelasi berkaitan dengan variabel bebas dan variabel terikat. Penggunaan dari koefisien determinasi terjadi ketika variabel yang sedang dikaji menunjukkan hubungan sebab akibat.

3.2.8. Pengujian Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara dari rumusan masalah yang telah dibuat. Karena masih dugaan, hipotesis harus diuji kebenarannya. Dalam melakukan pengujian hipotesis apakah hipotesis itu benar atau salah, peneliti melakukan verifikasi dengan data empirik (*logico-hypothetico-verifycative*). (Suryadi, Kusnendi, & Mulyadi, 2020).

Pengujian hipotesis dapat dilakukan dengan langkah-langkah berikut menurut (Abdurahman, Muhidin, & Somantri, 2011), yaitu:

Langkah 1 : Nyatakan hipotesis statistik (H_0 dan H_1) yang sesuai dengan hipotesis yang diajukan.

H_0 : Tidak terdapat pengaruh profesionalisme kerja terhadap mutu pelayanan

H_1 : Terdapat pengaruh profesionalisme kerja terhadap mutu pelayanan

Langkah 2 : Menentukan taraf kemaknaan atau level signifikansi α

Tingkat signifikansi (α) merupakan tingkat kesalahan yang ditolerir oleh peneliti akibat adanya kesalahan dalam pengambilan sampel, atau dapat pula diartikan untuk menunjukkan peluang kesalahan yang ditetapkan dalam mengambil keputusan menolak atau menerima hipotesis.

Langkah 3 : Gunakan uji statistic yang tepat.

Uji statistik yang digunakan untuk menguji hipotesis adalah analisis regresi sederhana. Menurut (Abdurahman, Muhidin, & Somantri, 2011), analisis regresi sederhana merupakan analisis yang digunakan untuk menelaah hubungan antara dua variabel atau lebih. Berkaitan dengan analisis regresi ini, ada empat aktivitas yang dapat dilaksanakan menurut M. Nazir (1983) dalam (Abdurahman, Muhidin, & Somantri, 2011), yaitu: (1) mengadakan estimasi terhadap parameter berdasarkan data empiris; (2) menguji berapa besar variasi variabel dependen dapat

diterangkan oleh variasi variabel independen; (3) menguji apakah estimasi parameter tersebut signifikan atau tidak; (4) melihat apakah tanda dan magnitud dari estimasi parameter cocok dengan teori.

Regresi sederhana bertujuan untuk mempelajari hubungan antar dua variabel dengan model yaitu $\hat{y} = a + bx$. Dimana \hat{y} merupakan variabel terikat, X adalah variabel bebas, dan a adalah penduga bagi intersap (α), b adalah penduga bagi koefisien regresi (β), dan α juga β merupakan parameter yang nilainya tidak diketahui sehingga diduga menggunakan statistik sampel. (Abdurahman, Muhidin, & Somantri, 2011).

Langkah 4 : Tentukan titik kritis dan daerah kritis (daerah penolakan H_0).

Langkah 5 : Hitung nilai statistic uji berdasarkan data yang dikumpulkan. Dalam hal ini harus diperhatikan apakah nilai hitung statistic uji jatuh pada daerah penerimaan atau penolakan.

Langkah 6 : Memberikan kesimpulan.