

## BAB III

### METODE DAN DESAIN PENELITIAN

Dalam bab ini dibahas jenis dan desain penelitian mengenai operasionalisasi variabel, populasi dan sampel penelitian, teknik pengumpulan data, analisis data, uji asumsi, dan uji hipotesis.

#### 3.1 Objek Penelitian

Penelitian ini dilakukan di AJB Bumi putera 1912 kantor cabang Cimahi Jalan Jend.H.Amir Machmud no 325, Cilember Cimahi. Yang menjadi objek penelitian pada penelitian ini adalah 39 orang pemegang polis yang telah dipilih sebagai sample. Berikut adalah karakteristik ke 39 orang sampel penelitian

##### 3.1.1 Jenis Kelamin

Pengumpulan data melalui kuesioner memberikan gambaran identitas respondendari segi jenis kelamin sehingga diperoleh data seperti pada tabel berikut :

**Tabel 3. 1**  
**Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Jenis Kelamin	F	%
Pria	24	61.54
Wanita	15	38.46
<b>Jumlah</b>	<b>39</b>	<b>100.00</b>

Sumber: Skor Hasil Pengolahan Jawaban Responden

Berdasarkan tabel 3.1 dapat dilihat bahwa responden yang berjenis kelamin laki-laki berjumlah 24 orang (61.54%), sedangkan responden perempuan

<b>No. Daftar FPEB : 523/UN40.7.DI/LT/2014</b>
--

berjumlah 15 orang (38.46%). Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden dalam penelitian ini berjenis kelamin laki-laki.

### 3.1.2 Usia

Pengumpulan data melalui kuesioner memberikan gambaran identitas respondendari segi usiasehingga diperoleh data seperti pada tabel berikut :

**Tabel 3. 2**  
**Identitas Responden Berdasarkan Usia**

Usia	F	%
21-30 tahun	2	5.13
31-40 tahun	12	30.77
41-50 tahun	17	43.59
Di atas 50 tahun	8	20.51
<b>Jumlah</b>	<b>39</b>	<b>100.00</b>

Sumber: Skor Hasil Pengolahan Jawaban Responden

Berdasarkan tabel 3.2 dapat dilihat bahwa responden yang berusia 21-30tahun berjumlah 2 orang (5.13%), responden yang berusia 31-40tahun berjumlah 12 orang (30.77%), responden yang berusia 41-50tahun berjumlah 17 orang (43.59%), dan responden yang berusia di atas 50 tahun berjumlah 8 orang (20.51%). Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden dalam penelitian ini berusia31-40.

### 3.2 Metode Penelitian/Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode survey eksplanasi (*explanatory survey method*). Seperti yang dikemukakan Sugiyono (2011:7) metode *explanatory survey* merupakan metode penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data yang diambil dari sampel dari populasi tersebut, sehingga ditemukan **No Daftar Pustaka 523/UN40.7/D1/L1/2014**

variabel. Metode ini dibatasi pada pengertian survey sampel yang bertujuan menguji hipotesis yang telah dirumuskan sebelumnya (*testing research*). Walaupun uraiannya juga mengandung deskripsi, tetapi sebagai penelitian relational fokusnya terletak pada penjelasan hubungan-hubungan antar variabel. Menurut Faisal (2007:18) :

Penelitian eksplanasi yaitu suatu penelitian yang dimaksudkan untuk menemukan dan mengembangkan teori, sehingga hasil atau produk penelitiannya dapat menjelaskan kenapa atau mengapa (variabel anteseden apa saja yang mempengaruhi) terjadinya suatu gejala atau kenyataan sosial tertentu.

Konsekuensi metode survey eksplanasi ini adalah diperlukannya operasional variabel-variabel yang lebih mendasar kepada indikator-indikatornya (ciri-cirinya). Sesuai dengan hipotesis yang diajukan, dalam penelitian ini akan digunakan statistika yang tepat untuk tujuan hubungan sebab akibat, yaitu dengan menggunakan Model Struktural. Menurut Al Rasyid dalam Ating dan Sambas(2006:161) “Model ini akan mengungkapkan besarnya pengaruh variabel-variabel penyebab terhadap variabel akibat”. Pendekatan yang akan dilakukan dalam penelitian ini adalah pendekatan analisis kuantitatif berdasarkan informasi statistika. Hal ini dilakukan karena metode penelitian survey memerlukan operasional variabel yang diteliti sehingga dapat dijadikan kedalam indikator yang dapat diukur secara kuantitatif untuk dapat digunakan model uji hipotesisnya dengan statistika. Dengan digunakannya metode dan pendekatan yang telah disebutkan di atas peneliti melakukan pengamatan untuk memperoleh gambaran antara dua variabel yaitu variabel profesionalisme kerja dan variabel kualitas layanan. Apakah terdapat pengaruh profesionalisme terhadap kualitas layanan dan

**No. Daftar FPEB : 523/UN40.7.DI/LT/2014**

seberapa besar pengaruh profesionalisme terhadap kualitas layanan agen di AJB Bumi Putera 1912 kantor cabang cimahi.

### 3.3 Desain Penelitian

Operasional variabel merupakan kegiatan menjabarkan variabel ke dalam indikator. Menurut Sugiyono (2008:39) menyatakan bahwa : “Variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek, atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”.

Penelitian ini terdiri atas variabel bebas (variabel *independent*) dan variabel terikat (variabel *dependent*). Menurut Sugiyono (2004:39) variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel terikat (*dependent*). Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Penelitian ini mengkaji dua variabel yaitu profesionalisme kerja (X) sebagai variabel *independent* atau variabel bebas, dan kualitas layanan (Y) sebagai variabel *dependent* atau variabel terikat.

#### 1.3.1 Operasional Variabel Profesionalisme

Seperti yang dijelaskan oleh Abdulrahim dalam Suhrawardi (1994:10) profesionalisme kerja agen terdiri dari empat dimensi utama yaitu punya keterampilan tinggi dalam suatu bidang, punya ilmu dan pengetahuan, punya sikap berorientasi ke hari depan, dan punya sikap mandiri berdasarkan keyakinan dan kemampuan pribadi. Berikut adalah penjabaran dari ke empat indikator tersebut.

**No. Daftar FPEB : 523/UN40.7.DI/LT/2014**

**Tabel 3. 3**  
**Operasional Variabel Profesionalisme Kerja**

<b>Variabel</b>	<b>Indikator</b>	<b>Ukuran</b>	<b>Skala</b>	<b>No Item</b>
Variabel (X) Profesionalisme kerja agen adalah kualitas yang wajib dipunyai setiap eksekutif yang baik, dimana didalamnya terkandung beberapa ciri seperti punya keterampilan tinggi, ilmu dan pengetahuan, sikap berorientasi ke hari depan dan sikap mandiri	1. Memiliki keterampilan tinggi	1. Agen terampil dalam mempergunakan peralatan yang diperlukan dalam pelaksanaan tugas	Ordinal	1, 2, 3
		2. Agen terampil dalam menjelaskan produk asuransi beasiswa dengan baik		4, 5
		3. Agen terampil dalam menjawab pertanyaan yang diajukan nasabah mengenai produk asuransi beasiswa		6, 7
	2. Memiliki ilmu dan pengetahuan	1. Agen mempunyai pengetahuan mengenai asuransi beasiswa	Ordinal	8, 9
		2. Agen mengetahui dan mampu menganalisa masalah nasabah terhadap produk asuransi beasiswa		10
		3. Agen meningkatkan pengetahuan mengenai produk asuransi beasiswa		11
	3. Sikap beorientasi ke hari depan	1. Agen mampu membaca peluang kecocokan produk asuransi bumi putra sesuai kebutuhan nasabah	Ordinal	12
		2. Agen mampu menghadapi tantangan dari masalah yang di hadapi nasabah		13
	4. Memiliki sikap mandiri	1. Agen memiliki tingkat inisiatif yang tinggi dalam memberikan informasi terbaru mengenai produk asuransi beasiswa	Ordinal	14
		2. Agen memiliki kepercayaan diri yang tinggi ketika berhadapan dengan nasabah		15

Sumber : Abdulrahim dalam Suhrawardi (1994:10)

**No. Daftar FPEB : 523/UN40.7.DI/LT/2014**

### 1.3.2 Operasional Variabel Kualitas Layanan.

Menurut Parasuraman, dkk. dalam Tjiptono (2008:95) dimensi mutu pelayanan terdiri dari lima dimensi (ukuran) kualitas jasa/pelayanan yaitu *tangible*, *reability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* berikut adalah penjelasan dari kelima indikator tersebut

**Tabel 3. 4**  
**Operasional Variabel Kualitas Layanan**

Variabel	Indikator	Ukuran	Skala	No Item
Variabel (Y) Kualitas Layanan adalah kemampuan perusahaan dalam melayani pelanggan dengan berdasarkan pada lima dimensi utama yaitu <i>tangible</i> (bukti fisik), <i>reability</i> (kehandalan), <i>responsiveness</i> (daya tanggap), <i>assurance</i> (kepastian) dan <i>empathy</i> (empati)	1. <i>Tangibles</i> (bukti fisik)	1. Penampilan agen sesuai dengan ketentuan	Ordinal	1
		2. Kelengkapan peralatan untuk menawarkan produk asuransi beasiswa		2
	2. <i>Reliability</i> (kehandalan)	1. Kemampuan agen menyampaikan jasa secara tepat	Ordinal	3
		2. Penyampaian jasa layanan sesuai waktu yang disepakati		4
	3. <i>Responsiveness</i> (kesigapan)	1. Kemampuan agen untuk merespon permintaan nasabah	Ordinal	5
		2. agen memberikan kemudahan mengenai informasi asuransi beasiswa		6
		3. Kesiapan dan kemampuan agen dalam melayani nasabah		7
	4. <i>Assurance</i> (kepastian)	1. Perilaku agen yang mampu menumbuhkan kepercayaan nasabah	Ordinal	8, 9
		2. Menciptakan rasa aman bagi pelanggan terhadap produk asuransi beasiswa		10
	<b>No. Daftar FPEB : 523/UN40.7.DI/LT/2014</b>			

Variabel	Indikator	Ukuran	Skala	No Item
		3. Penguasaan agen terhadap pengetahuan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah nasabah		11
	4. <i>Empathy</i> (Empati)	1. Kemampuan agen dalam memahami masalah para nasabah	Ordinal	12, 13
		2. Kemampuan agen dalam menanggapi kebutuhannasabah		14

Sumber : Parasuraman, dkk dalam Tjiptono (2008:95)

### 3.4 Populasi dan Sampel

#### 3.4.1 Populasi

Populasi adalah keseluruhan subyek penelitian sedangkan sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti Suharsimi Arikunto (2006:138). Dalam suatu penelitian, populasi juga merupakan sekelompok objek yang dapat dijadikan sumber penelitian yang dapat berupa benda-benda, manusia atau pun peristiwa yang terjadi sebagai objek atau sasaran penelitian.

Sugiyono (2002:72) mengungkapkan bahwa : Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah pemegang polis asuransi beasiswaAJB Bumi Putera Kantor cabang Cimahi yang berjumlah 128 orang

**No. Daftar FPEB : 523/UN40.7.DI/LT/2014**

### 3.4.2 Sampel

Pengumpulan data untuk penelitian ini hanya mengambil sebagian dari populasi. Hal ini sesuai dengan pendapat yang diungkapkan oleh Sugiyono (2002:57) sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.

Menurut Sambas Ali Muhidin (2010:2) Sampel adalah bagian kecil dari anggota populasi yang diambil menurut prosedur tertentu sehingga dapat mewakili populasinya. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*. Sedangkan menurut Sambas Ali Muhidin (2010:15) :

*Jugement sampling* atau dikenal juga dengan *purposive sampling* adalah teknik penarikan sampel yang dilakukan berdasarkan karakteristik yang ditetapkan terhadap elemen populasi target yang disesuaikan dengan tujuan atau masalah penelitian.

Dalam penelitian ini sampel yang diambil diharapkan dapat menggambarkan hasil yang sesungguhnya dari populasi tersebut. Untuk menentukan besarnya sampel dari populasi yang ada, maka digunakan rumus Untuk menentukan sampel terhadap populasi yang telah ditetapkan, maka dibutuhkan suatu pengukuran yang dapat dihasilkan menjadi jumlah dari ukuran sampel. Agar memudahkan dalam proses penelitian maka ukuran sampel dihitung berdasarkan rumus yang dikemukakan oleh Newman (1997:222) membedakan populasi dari segi jumlah anggotanya kepada tiga jenis, yaitu:

- 1) Populasi kecil yang mempunyai anggota kurang dari 1000
- 2) Populasi menengah yang mempunyai anggota 10.000
- 3) Populasi besar yang mempunyai anggota 150.000 atau lebih.

No. Daftar FPEB : 523/UN40.7.DI/LT/2014



Jumlah sampel berdasarkan jumlah anggota populasi dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

**Tabel 3. 5**  
**Tabel Ukuran Sampel**

Populasi	Sampel	Jumlah
< 1000	30%	= 300 orang
10.000	10%	= 1500 orang
150.000	1%	= 1000 orang
10.000.000	0.025%	= 2500 orang

Sumber: Newman (1997:222)

Mengacu pada pemaparan perhitungan diatas maka dalam penelitian ini yang akan menjadi sample adalah pemegang polis asuransi beasiswa AJB Bumi putera yaitu 39 orang. Purposive sampling dilakukan dengan menentukan jumlah sampel dikaji dari karakteristik populasi. Bila populasi bersifat homogen maka tidak dituntut sampel yang jumlahnya besar. Walaupun pemakaian jumlah sampel yang besar sangat dianjurkan, dengan pertimbangan adanya berbagai keterbatasan pada peneliti, sehingga peneliti berusaha mengambil sampel minimal dengan syarat dan aturan statistika tetap terpenuhi.

Peneliti menggunakan tabel angka dan mengacak sesuai jumlah yang ada sebagai alat seleksi dan satuan sampling terpilih sebagai anggota sampel merupakan langkah terakhir dari desain sampling yang pada hakikatnya merupakan cerminan dari populasi. Kendala seperti ketersediaan satuan sampling yang ada membuat peneliti menggunakan sampel yang tersedia selama waktu penelitian. Namun, berdasarkan sampel yang ada, peneliti mendapatkan sampel yang representatif terhadap populasi karena populasi homogenya dan tidak mempunyai variabilitas yang tinggi dari karakteristik anggota populasi yang ada.

**No. Daftar FPEB : 523/UN40.7.DI/LT/2014**

### 3.5 Teknik dan Alat Pengumpulan Data

Untuk mengumpulkan data yang diperlukan dalam membahas permasalahan penelitian ini maka penulis menggunakan beberapa alat yang dapat digunakan sebagai pengumpul data sebagai berikut :

- 1) **Wawancara** (*interview*) dilakukan pada pra penelitian untuk mengumpulkan data empirik, mengetahui fenomena yang terjadi di perusahaan yang terdapat pada latar belakang masalah untuk mengetahui gambaran profesionalisme kerja agen asuransi beasiswa dan gambaran kualitas layanan di AJB Bumi Putera 1912 kantor cabang Cimahi
- 2) **Angket** (kuesioner) adalah teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah angket dan kuesioner. Kuesioner ini terbagi menjadi dua bagian, yaitu kuesioner yang berisi instrumen profesionalisme kerja agen dan mengenai kualitas layanan. Peneliti menyebarkan kuesioner berupa pernyataan-pernyataan tertulis yang harus dijawab responden. Jenis kuesioner yang dipergunakan bersifat tertutup yaitu pernyataan-pernyataan yang dibuat memerlukan penjelasan sehingga responden tinggal memiliki jawaban yang tersedia dengan memberikan tanda *checklist* (√) pada masing-masing jawaban yang dianggap tepat.

Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan skala *Likert*. Skala pengukuran *Likert* menurut Sugiyono (2012:107) merupakan “Skala pengukuran yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang tentang fenomena sosial. Kuesioner yang akan digunakan dalam

**No. Daftar FPEB : 523/UN40.7.DI/LT/2014**

penelitian ini harus melalui tahap pengujian instrumen penelitian, yang terdiri dari uji validitas dan uji reliabilitas.

Langkah-langkah penyusunan kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Menyusun kisi-kisi dari angket atau kuesioner seperti pada tabel berikut:

**Tabel 3. 6**  
**Kisi-Kisi Kuesioner Variabel X dan Y**

No	Variabel	Indikator
1	Profesioanlise kerja agen (X)	1. Memiliki keterampilan tinggi
		2. Memiliki ilmu pengetahuan
		3. Sikap beorientasi ke hari depan
		4. Punya sikap mandiri
2	Kualitas layanan (Y)	1. <i>Tangibles</i> (bukti fisik)
		2. <i>Reliability</i> (kehandalan)
		3. <i>Responsiveness</i> (kesigapan)
		4. <i>Assurance</i> (kepastian)
		5. <i>Emphaty</i> (empati)

2. Merumuskan item-item pernyataan dan alternatif jawaban.

SS	S	RG	TS	STS

Keterangan Alternatif Jawaban :

SS = Sangat Setuju

S = Setuju

RG = Ragu-ragu

TS = Tidak Setuju

STS = Sangat Tidak Setuju

3. Menetapkan skala penilaian kuesioner. Skala penilaian jawaban

kuesioner yang

digunakan adalah skala lima  
**No. Daftar FPEB : 523/UN40.7.DI/LT/2014**

kategori Model Likert. Adapun kriteria pemberian skor terhadap alternatif jawaban kuesioner dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 3. 7**  
**Skala Penilaian Jawaban Kuesioner**

Alternatif Jawaban	Bobot Nilai
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Ragu-ragu	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

4. Melakukan uji instrumen.

### 3.5.1 Pengujian Instrumen Penelitian.

Instrumen sebagai alat pengumpulan data penelitian, haruslah diuji kelayakannya, agar data yang didapatkan adalah data yang akurat. Instrumen yang baik harus memenuhi dua syarat, yaitu harus valid dan reliabel. Seperti yang diungkapkan oleh Sugiyono (2011:137), bahwa:

“Valid berarti berarti instrumen yang digunakan tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Sedangkan instrumen yang reliabel adalah instrumen yang apabila digunakan beberapa kali untuk mengukur suatu objek yang sama, maka data yang dihasilkan adalah sama”.

Dengan menggunakan instrumen yang valid dan reliabel, maka hasil dari penelitian yang dilakukan akan menjadi valid dan reliabel.

Uji coba angket dilakukan terhadap 20 orang responden diluar jumlah responden yang menjadi responden dalam penelitian ini. Data angket yang terkumpul, kemudian secara statistik dihitung validitas dan reliabilitasnya. Sesuai dengan variabel yang akan diteliti, angket yang diujicobakan terdiri atas angket untuk mengukur variabel profesionalisme kerja, dan kualitas layanan.

No. Daftar FPEB : 523/UN40.7.DI/LT/2014

### 3.5.1.1 Uji Validitas

Uji validitas dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya. Hasil penelitian yang valid bila terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti (Sugiyono, 2012:137).

Uji validitas dilakukan dengan cara mengkorelasikan skor tiap bulir item dengan skor total. Rumus ini menggunakan Korelasi *product moment* yang dikembangkan oleh *Karl Pearson* (Sambas Ali, 2010 : 26), seperti berikut :

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

Keterangan :

- $r_{xy}$  = koefisien korelasi
- N = Jumlah responden
- X = jumlah skor item
- Y = Jumlah skor total (seluruh item)

Langkah-langkah yang dilakukan dalam uji validitas instrumen angket tersebut adalah sebagai berikut:

1. Menyebarkan instrumen yang akan diuji kepada yang bukan responden sesungguhnya.
2. Mengumpulkan data hasil uji coba instrumen dan memeriksa kelengkapan pengisian angket yang terkumpul.
3. Membuat tabel pembantu untuk mempermudah pengolahan data selanjutnya.

**Tabel 3. 8**  
**Contoh Format Tabel Perhitungan Uji Validitas**

No. Responden	No. Item Instrumen										Jumlah	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
												No. Daftar FPEB : 523/UN40.7.DI/LT/2014

- Menghitung nilai koefisien korelasi product moment untuk setiap item angket dari skor-skor yang diperoleh.

**Tabel 3. 9**  
**Contoh Format Tabel Perhitungan Korelasi**

No. Responden	X	Y	XY	X <sup>2</sup>	Y <sup>2</sup>

- Menentukan nilai tabel r pada derajat bebas (db=n-2) dan tingkat signifikansi 95% atau  $\alpha = 0.05$ .
- Hasil perhitungan  $r_{xy}$  dibandingkan dengan  $r_{tabel}$  pada taraf nyata  $\alpha=5\%$ . Kriteria kelayakan adalah sebagai berikut :

$r_{xy} > r_{tabel}$  berarti valid

$r_{xy} < r_{tabel}$  berarti tidak valid

### 1) Uji Validitas Variabel Profesionalisme kerja agen (X)

Uji validitas yang digunakan untuk variabel X (Profesionalisme kerja). Variabel Profesionalisme kerja diukur oleh 4 indikator, yaitu: (1) memiliki keterampilan tinggi, (2) Memiliki ilmu pengetahuan, (3) Sikap berorientasi ke hari depan, dan (4) Punya sikap mandiri. Indikator tersebut kemudian diuraikan menjadi 15 item pernyataan angket.

Rekapitulasi hasil perhitungan uji validitas variabel Profesionalisme kerja (X) dengan menggunakan bantuan *Microsoft Excel 2007* dapat dilihat pada tabel berikut:

**No. Daftar FPEB : 523/UN40.7.DI/LT/2014**

**Tabel 3. 10**  
**Validitas Variabel Profesionalisme kerja (X)**

No Item	r <sub>Hitung</sub>	r <sub>Tabel</sub>	Keterangan
1	0.7728	0.444	Valid
2	0.4494	0.444	Valid
3	0.3668	0.444	Tidak Valid
4	0.5493	0.444	Valid
5	0.6457	0.444	Valid
6	0.4847	0.444	Valid
7	0.5099	0.444	Valid
8	0.5030	0.444	Valid
9	0.6628	0.444	Valid
10	0.5379	0.444	Valid
11	0.5931	0.444	Valid
12	0.5582	0.444	Valid
13	0.6457	0.444	Valid
14	0.7220	0.444	Valid
15	0.5313	0.444	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2014

Berdasarkan tabel diatas pengujian validitas terdapat 15 item untuk variabel profesionalisme kerja, terdapat satu item yang dinyatakan tidak valid yaitu pada item no 3 (tiga). Maka dari itu dari keseluruhan jumlah 15 item yang dapat digunakan sebagai alat untuk mengumpulkan data dari variabel profesionalisme hanya 14 item.

## 2) Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan (Y)

Uji validitas yang digunakan untuk variabel Y (kualitas layanan). Variabel kualitas layanan diukur oleh 5 indikator yaitu: (1) *Tangibles* (bukti fisik), (2)

*Reliability* (kehandalan), (3) *Responsiveness* (kesigapan), (4) *Assurance*

**No. Daftar FPEB : 523/UN40.7.DI/LT/2014**

Dea Marta Pratama, 2014

***Pengaruh Profesionalisme Kerja Agen Asuransi Beasiswa Terhadap Kualitas Layanan Di Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumi Putera 1912 Kantor Cabang Cimahi***

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

(kepastian), dan (5) *Empathy* (empati). Indikator tersebut kemudian diuraikan menjadi 14 item pernyataan angket.

Rekapitulasi hasil perhitungan uji validitas variabel kualitas layanan (Y) dengan menggunakan bantuan *Microsoft Excel 2007* dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 3. 11**  
**Validitas Variabel Kualitas layanan(Y)**

No Item	r <sub>Hitung</sub>	r <sub>Tabel</sub>	Keterangan
1	0.5130	0.444	Valid
2	0.6984	0.444	Valid
3	0.5323	0.444	Valid
4	0.6408	0.444	Valid
5	0.5998	0.444	Valid
6	0.4937	0.444	Valid
7	0.4532	0.444	Valid
8	0.4916	0.444	Valid
9	0.6158	0.444	Valid
10	0.5428	0.444	Valid
11	0.4227	0.444	Tidak Valid
12	0.5202	0.444	Valid
13	0.6249	0.444	Valid
14	0.6276	0.444	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2014

Berdasarkan tabel diatas pengujian validitas terdapat 14 item untuk variabel kualitas layanan, terdapat satu item yang dinyatakan tidak valid yaitu pada item no 11. Maka dari itu dari keseluruhan jumlah 14 item yang dapat digunakan sebagai alat untuk mengumpulkan data dari variabel kualitas layanan hanya 13 item.

Dengan demikian, keseluruhan rekapitulasi jumlah angket hasil uji coba dapat ditampilkan dalam tabel berikut ini :

**No. Daftar FPEB : 523/UN40.7.DI/LT/2014**



**Tabel 3. 12**  
**Jumlah Item Angket Hasil Uji Coba**

No	Variabel	Jumlah Item Angket		
		Sebelum Uji Instrumen	Setelah Uji Instrumen	
			Valid	Tidak Valid
1	Profesionalisme kerja (X)	15	14	1
2	Kualitas layanan (Y)	14	13	1
<b>Total</b>		29	27	2

### 3.5.1.2 Uji Reliabilitas.

Hasil penelitian yang reliabel, bila terdapat kesamaan data dalam waktu yang berbeda. Sugiyono (2012:137) juga menyatakan bahwa : “Instrumen yang reliabel adalah instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama”.

Suharsimi Arikunto dalam Sambas Ali Muhidin (2010:31) menyatakan bahwa : “Formula yang dipergunakan untuk menguji reliabilitas instrumen dalam penelitian ini adalah Koefisien alfa ( $\alpha$ ) dari *Cronbach* (1951), yaitu :

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

Dimana sebelum menentukan nilai reliabilitas, maka terlebih dahulu mencari nilai varians dengan rumus sebagai berikut :

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

Keterangan :

$r_{11}$  = Reliabilitas instrumen/koefisien korelasi/korelasi alpha

K = Banyaknya bulir soal

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

$\sigma_t^2$  = Varians total

**No. Daftar FPEB : 523/UN40.7.DI/LT/2014**

N = Jumlah Responden

Langkah-langkah yang dilakukan dalam uji reliabilitas instrumen angket adalah sebagai berikut:

1. Menyebarkan instrumen yang akan diuji kepada yang bukan responden sesungguhnya.
2. Mengumpulkan data hasil uji coba instrumen dan memeriksa kelengkapan pengisian angket yang terkumpul.
3. Membuat tabel pembantu untuk mempermudah pengolahan data selanjutnya.
4. Menghitung nilai koefisien korelasi product moment untuk setiap item angket dari skor-skor yang diperoleh.
5. Menghitung nilai varians masing-masing item dan varians total.
6. Menentukan nilai tabel r pada derajat bebas ( $db=n-2$ ) dan tingkat signifikansi 95% atau  $\alpha = 0.05$ .
7. Hasil perhitungan  $r_{11}$  dibandingkan dengan  $r_t$  tabel pada taraf nyata  $\alpha=5\%$ . Kriteria kelayakan adalah sebagai berikut:

$r_{11} > r_{tabel}$  berarti reliabel

$r_{11} \leq r_{tabel}$  berarti tidak reliabel

Hasil perhitungan reliabilitas angket dari variabel profesionalisme kerja agen dan kualitas layanan dengan menggunakan bantuan *Microsoft Excel 2007* dapat dilihat pada tabel berikut:

**No. Daftar FPEB : 523/UN40.7.DI/LT/2014**

**Tabel 3. 13**  
**Rekapitulasi Hasil Uji Reliabilitas Variabel X dan Y**

No	Variabel	Hasil		Keterangan
		r hitung	r tabel	
1	Profesionalisme kerja (X)	0.840	0.444	Reliabel
2	Kualitas layanan (Y)	0.821	0.444	Reliabel

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2014

Berdasarkan tabel diatas, hasil perhitungan dari angket variabel X (Profesionalisme kerja agen) dinyatakan reliabel, karena  $r_{11} > r_{tabel}$  ( $0.840 > 0.444$ ). sedangkan hasil perhitungan dari angket variabel Y (Kualitas Layanan) juga dinyatakan reliabel karena  $r_{11} > r_{tabel}$  ( $0.821 > 0.444$ ). Dengan demikian seluruh instrumen dalam penelitian ini merupakan instrumen yang dapat dipercaya.

### 3.6 Uji Persyaratan Analisis Data

Hipotesis dapat langsung diuji dengan menggunakan uji persyaratan regresi yang meliputi uji normalitas, homogenitas dan linieritas, setelah itu dilakukan pengujian hipotesis untuk mengetahui signifikansinya.

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui kenormalan data. Sedangkan uji linieritas dilakukan untuk mengetahui apakah hubungan antara variabel terikat dengan masing-masing variabel bebas bersifat linear. Dari masing-masing pengujian akan dibahas sebagai berikut:

#### 3.6.1 Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan sebagai syarat dilakukannya uji parametrik. Apabila uji parametrik tidak terpenuhi maka analisis data harus dilakukan dengan uji non parametrik. Pengujian normalitas, diuji dengan uji *Liliefors*. Menurut Harun Al Rasyid dalam Sambas Ali Murchani (2010:93), kelebihan *Liliefors-Test*

No. Daftar FEBE : 523/UN40.7/DI/IT/2014

dalah penggunaan/perhitungannya yang sederhana, serta cukup kuat (*power full*) sekalipun dengan ukuran sampel kecil.

Langkah-langkah pengujian normalitas data dengan *Liliefors* adalah sebagai berikut :

- a) Susunlah data dari kecil ke besar. Setiap data ditulis sekali, meskipun ada beberapa data.
- b) Periksa data, beberapa kali munculnya bilangan-bilangan itu (frekuensi harus ditulis).

X	F	Fk	Sn(X <sub>i</sub> )	Z	F <sub>0</sub> (X <sub>i</sub> )	Sn(X <sub>i</sub> ) - F <sub>0</sub> (X <sub>i</sub> )	[Sn(X <sub>i</sub> ) - F <sub>0</sub> (X <sub>i</sub> )]
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)

- c) Dari frekuensi susun frekuensi kumulatifnya.  
Formula,  $f_{ki} = f_i + f_{ki_{sebelumnya}}$
- d) Berdasarkan frekuensi kumulatif hitunglah proporsi empirik (observasi).  
Formula,  $Sn(X_i) = f_{ki} : n$
- e) Hitung nilai Z untuk mengetahui *theoretical proportion* pada tabel Z.

$$\text{Formula, } Z = \frac{X_i - \bar{X}}{S}, \text{ dimana: } \bar{X} = \frac{\sum X_i}{n} \text{ dan } S = \sqrt{\frac{\sum X_i^2 - \frac{(\sum X_i)^2}{n}}{n-1}}$$

- f) Menghitung *theoretical proportion*.
- g) Bandingkan *empirical proportion* dengan *theoretical proportion*, kemudian carilah selisih terbesar titik observasinya.
- h) Buat kesimpulan, dengan kriteria uji, tolak H<sub>0</sub> jika  $D > D_{(n,\alpha)}$ .  
jika  $D_{hitung} < D_{tabel}$ , maka sampel data hasil penelitian berdistribusi normal dan jika  $D_{hitung} \geq D_{tabel}$ , maka sampel data hasil penelitian berdistribusi tidak normal.

### 3.6.2 Uji Linieritas

Uji linieritas menjadi salah satu syarat untuk analisis data yang menggunakan uji parametrik. Menurut Sambas Ali Muhidin (2010:99) menyatakan bahwa :

Teknik analisis data yang didasarkan pada asumsi linieritas adalah analisis hubungan. Teknik analisis statistika yang dimaksud adalah teknik yang terkait dengan korelasi, khususnya korelasi *product moment*, termasuk di dalamnya teknik analisis regresi dan analisis jalur (*path*)

No. Daftar EPEB : 523/UN40.7/DI/LT/2014

analysis). Dengan demikian, tidak semua teknik statistik didasarkan pada asumsi ini.

Sambas Ali Muhidin (2010:990), mengatakan bahwa “Pemeriksaan kelinieran regresi dilakukan melalui pengujian hipotesis nol, bahwa regresi linier melawan hipotesis tandingan bahwa regresi tidak linier”. Langkah-langkah yang dapat dilakukan dalam pengujian linieritas regresi adalah :

- a) Menyusun tabel kelompok data variabel x dan variabel y

X	Y	X <sup>2</sup>	Y <sup>2</sup>	XY

X	Y	X <sup>2</sup>	Y <sup>2</sup>	XY

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

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

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

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

- d) Menghitung jumlah kuadrat residu ( $JK_{res}$ ) dengan rumus :

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

- e) Menghitung jumlah rata-rata kuadrat regresi a ( $RJK_{reg(a)}$ ) dengan rumus :

$$RJK_{reg(a)} = JK_{Reg(a)}$$

- f) Menghitung rata-rata jumlah kuadrat regresi b/a ( $RJK_{reg(b/a)}$ ) dengan rumus :

$$RJK_{reg(b/a)} = JK_{Reg(b/a)}$$

- g) Menghitung rata-rata jumlah kuadrat residu ( $RJK_{res}$ ) dengan rumus :

$$RJK_{res} = \frac{JK_{Res}}{n-2}$$

- h) 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.

- i) Menghitung jumlah kuadrat tuna cocok ( $JK_{TC}$ ) dengan rumus :

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

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

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

- k) Menghitung rata-rata jumlah kuadrat error ( $RJK_E$ ) dengan rumus :

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

**No. Daftar FPEB : 523/UN40.7.DI/LT/2014**

- l) Mencari nilai uji F dengan rumus :
- $$F = \frac{RJK_{TC}}{RJK_E}$$
- m) Menentukan kriteria pengukuran : Jika nilai uji F < nilai tabel F, maka distribusi berpola linier
- n) 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  $db_E = n-k$
- o) Membandingkan nilai uji F dengan nilai tabel F kemudian membuat kesimpulan.

### 3.6.3 Uji Homogenitas Varians

Uji homogenitas varians dilakukan untuk mengetahui apakah sampel yang terpilih menjadi responden berasal dari kelompok atau populasi yang sama. Dengan kata lain, bahwa sampel yang diambil memiliki sifat-sifat yang sama atau homogen. Salah satu uji statistik yang biasa digunakan untuk melakukan uji asumsi homogenitas adalah uji *Bartlett*. Kriteria yang digunakan adalah nilai hitung  $\chi^2 >$  nilai tabel, maka  $H_0$  ditolak. Nilai hitung diperoleh dengan rumus berikut:

$$\chi^2 = (ln10)[\sum db_i \cdot \text{Log}S_i^2]$$

(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 Bartlett =  $(\text{Log } S_{gab}^2) (\sum db_i)$

$S_{gab}^2$  = varians gabungan =  $S_{gab}^2 = \frac{\sum db_i \cdot S_i^2}{\sum db_i}$

Langkah-langkah pengujian homogenitas varians ini menurut Ating

Somantri dan Sambas Ali Muhidin (2006:295) adalah:

**No. Daftar FPEB : 523/UN40.7.DI/LT/2014**

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  $\chi^2$
7. Menentukan nilai dan titik kritis.
8. Membuat kesimpulan

Nilai  $X^2_{hitung} < \text{nilai } X^2_{tabel}$ ,  $H_0$  diterima (variasi data dinyatakan homogen)

Nilai  $X^2_{hitung} \geq \text{nilai } X^2_{tabel}$ ,  $H_0$  ditolak (variasi data dinyatakan tidak homogen)

### 3.6.4 Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi adalah untuk melihat apakah terjadi korelasi antara suatu periode  $t$  dengan periode sebelumnya ( $t - 1$ ). Dengan kata lain untuk melihat pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat, jadi tidak boleh ada korelasi antara observasi dengan data observasi sebelumnya. Uji autokorelasi dilakukan dengan menggunakan uji statistik Durbin Watson, yaitu dengan membandingkan angka Durbin-Watson hitung (DW) dengan nilai kritisnya ( $dL$  dan  $dU$ ).

Kriteria pengambilan kesimpulan :

**No. Daftar FPEB : 523/UN40.7.DI/LT/2014**

- Jika  $DW < dL$  atau  $DW > 4 - dL$ , maka terdapat autokorelasi.
- Jika  $dU < DW < 4 - dU$ , maka tidak terdapat autokorelasi.
- Jika  $dL \leq DW \leq dU$  atau  $4 - dU \leq DW \leq 4 - dL$ , uji Durbin Watson tidak menghasilkan kesimpulan yang pasti (inconclusive).

### 3.7 Teknik Analisis Data

#### 3.7.1 Analisis Deskriptif

Teknik analisis data deskriptif merupakan bagian dari teknik analisis data, menurut Sambas Ali M dan Maman A (2007:53) menjelaskan :

Teknik analisis data penelitian secara deskriptif dilakukan melalui statistika deskriptif, yaitu statistika yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat generalisasi hasil penelitian.

Analisis data ini digunakan untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan yang telah dirumuskan dalam rumusan masalah. Untuk menjawab rumusan masalah nomor 1 dan rumusan masalah nomor 2, maka teknik analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif, yaitu untuk mengetahui tingkat profesionalisme kerja agenasuransi beasiswa, dan untuk mengetahui tingkat kualitas layanan di AJB Bumi Putera. Berikut langkah-langkah analisis data deskriptif yaitu sebagai berikut :

- a. Penyajian data melalui tabel, berdasarkan angka frekuensi dan persentase (%). Seperti contoh tabel di bawah ini :

<b>No. Daftar FPEB : 523/UN40.7.DI/LT/2014</b>
--



**Tabel 3. 14**  
**Distribusi Frekuensi**

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Setuju		
2.	Setuju		
3.	Ragu-ragu		
4.	Tidak Setuju		
5.	Sangat Tidak Setuju		

- b. Membuat grafik. Penyajian data melalui tabel, yang kemudian dipersentasekan dan dibuat grafiknya, sehingga terlihat gambaran profesionalisme kerja agenasuransi beasiswa dan kualitas layanan dalam bentuk grafik.
- c. Perhitungan skor rata-rata digunakan untuk mengetahui gambaran variabel penelitian. Rumus yang digunakan dalam menghitung rata-rata jawaban responden yaitu :

$$\text{Panjang kelas interval} = \frac{\text{Rentang (Skor maksimal - skor minimal)}}{\text{Banyak kelas interval}}$$

Sesuai dengan skor alternatif jawaban angket yang terentang dari satu sampai lima, banyaknya kelas interval ditentukan sebanyak lima kelas, sehingga diperoleh panjang kelas interval sebagai berikut :

$$\text{Panjang kelas interval} = \frac{5.17589 - 1}{5} = 0.835178$$

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 disajikan kriteria penafsiran seperti pada tabel dibawah ini :

**No. Daftar FPEB : 523/UN40.7.DI/LT/2014**

**Tabel 3. 15**  
**Kriteria Penafsiran Deskripsi**

Rentang	Penafsiran	
	X	Y
1 – 1.7	Sangat rendah	Sangat rendah
1.8 – 2.5	Rendah	Rendah
2.6 – 3.3	Cukup	Cukup
3.4 – 4.1	Tinggi	Tinggi
4.2 – 5	Sangat tinggi	Sangat tinggi

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

### 3.7.2 Analisis Inferensial

Statistik inferensial meliputi statistik parametris yang digunakan untuk data interval dan ratio serta statistik non parametris yang digunakan untuk data nominal dan ordinal. Mengingat data variabel penelitian seluruhnya diukur dalam bentuk skala ordinal, sementara pengolahan data dengan penerapan statistik parametrik mensyaratkan data sekurang-kurangnya harus diukur dalam skala interval. Dengan demikian semua data ordinal yang terkumpul terlebih dahulu akan ditransformasikan menjadi skala interval.

Pola pengubahan di atas digunakan untuk setiap item dari seluruh item instrumen, secara teknis operasional pengubahan data dari ordinal ke interval menggunakan bantuan *Software Excel 2007* melalui MSI (*method of successive interval*). Langkah kerja yang dapat dilakukan adalah sebagai berikut :

1. Input skor yang diperoleh pada lembar kerja (*worksheet*) *Excel*.
2. Klik “*Analyze*” pada *Menu Bar*.
3. Klik “*Succesive Interval*” pada menu *Analyze*, hingga muncul kotak dialog “*Method Of Succesive Interval*”.
4. Klik “*Drop Down*” untuk mengisi *Data range* pada kotak dialog *InputI*, dengan cara memblok skor yang akan diubah skalanya.
5. Pada kotak dialog tersebut, kemudian check list (√) *Input Label in first now*.
6. Pada *Option Min Value* isikan/pilih 1 da *Max Value* isikan/pilih 5.

**No. Daftar FPEB : 523/UN40.7.DI/LT/2014**

7. Masih pada *Option*, check list ( $\surd$ ) *Display Summary*.
8. Selanjutnya pada *Output*, tentukan *Cell Output*, hasilnya akan ditempatkan di sel mana. Lalu klik “OK”.

Dalam penelitian ini menggunakan analisis parametris karena data yang digunakan sudah diubah ke dalam data interval. Analisis data ini dilakukan untuk menjawab pertanyaan yang telah dirumuskan dalam rumusan masalah nomor 3, yaitu untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh profesionalisme kerja agen asuransi beasiswa terhadap kualitas layanan di AJB Bumi Putera 1912 kantor cabang Cimahi.

Adapun untuk menguji hipotesis yang datanya berbentuk interval, maka digunakan analisis regresi yang dilakukan untuk melakukan prediksi, bagaimana perubahan nilai variabel dependen bila nilai variabel independen dinaikkan atau diturunkan nilainya .

Dalam penelitian ini, hipotesis yang telah dirumuskan akan diuji dengan statistik parametris antara lain dengan menggunakan *F-test* terhadap koefisien regresi.

Adapun langkah yang penulis gunakan dalam analisis regresi (Ating Somantri dan Sambas Ali M, 2006:243), yaitu :

- 1) Mengadakan estimasi terhadap parameter berdasarkan data empiris.
- 2) Menguji berapa besar variasi variabel dependen dapat diterangkan oleh variabel independen.
- 3) Menguji apakah estimasi parameter tersebut signifikan atau tidak.
- 4) Melihat apakah tanda dan magnitud dari estimasi parameter cocok dengan teori.

Peneliti menggunakan model regresi sederhana yaitu  $\hat{Y} = a + bX$

Keterangan:  $\hat{Y}$  = variabel tak bebas (nilai duga)

X = variabel bebas

No. Daftar FPEB : 523/UN40.7.DI/LT/2014

a = penduga bagi intersap ( $\alpha$ )  
b = penduga bagi koefisien regresi ( $\beta$ )  
 $\alpha$  dan  $\beta$  parameter yang nilainya tidak diketahui sehingga diduga menggunakan statistika sampel.

### 3.8 Pengujian Hipotesis

Meyakinkan adanya pengaruh antara variabel bebas (X) dengan variabel terikat (Y) perlu dilakukan uji hipotesis atau uji signifikansi. Uji hipotesis akan membawa pada kesimpulan untuk menerima atau menolak hipotesis.

Pengujian hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini mengikuti langkah-langkah sebagai berikut:

a. Merumuskan Hipotesis Statistik

$H_0 : \beta = 0$  artinya tidak terdapat pengaruh yang signifikan dari profesionalisme kerja agen asuransi beasiswa terhadap kualitas layanan

$H_1 : \beta \neq 0$  artinya terdapat pengaruh yang signifikan dari profesionalisme kerja agen asuransi beasiswa terhadap kualitas layanan

b. Membuat Persamaan Regresi

Kegunaan analisis regresi sederhana adalah untuk meramalkan (memprediksi) variabel terikat (Y) bila variabel bebas (X) diketahui. Regresi sederhana dapat dianalisis karena didasari oleh hubungan fungsional atau hubungan sebab akibat (kausal) variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y).

Persamaan regresi sederhana dirumuskan:

$$\hat{Y} = a + bX$$

**No. Daftar FPEB : 523/UN40.7.DI/LT/2014**

Keterangan:

- $\hat{Y}$  = Profesionalisme kerja  
 $X$  = Kualitas layanan  
 $a$  = Nilai konstanta harga  $Y$  jika  $X = 0$   
 $b$  = Nilai arah sebagai penentu nilai prediksi yang menunjukkan nilai peningkatan (+) atau nilai penurunan (-) variabel  $Y$

Dimana:

$$b = \frac{n \sum XiYi - (\sum Xi)(\sum Yi)}{n \sum Xi^2 - (\sum Xi)^2}$$

Sedangkan  $a$  dicari dengan menggunakan rumus:

$$a = \frac{(\sum Yi)(\sum Xi^2) - (\sum Xi)(\sum XiYi)}{n \sum Xi^2 - (\sum Xi)^2}$$

### c. Uji Signifikansi

Kriteria pengujian keberartian persamaan regresi adalah tolak  $H_0$  jika probabilitas lebih kecil daripada  $\alpha = 0.05$ . Dapat disimpulkan koefisien regresi signifikan, atau profesionalisme kerja agen benar-benar berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas layanan. Artinya  $H_1$  yang diajukan diterima pada  $\alpha = 0.05$ .

Untuk mengetahui diterima atau ditolak hipotesis yang diajukan, dilakukan uji signifikansi. Menurut Riduwan (2008:149) uji signifikansi dapat dilakukan dengan menggunakan uji F sebagai berikut:

**Langkah 1.** Mencari jumlah kuadrat regresi ( $JK_{Reg[a]}$ ) dengan rumus:

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

**Langkah 2.** Mencari jumlah kuadrat regresi ( $JK_{Reg[b|a]}$ ) dengan rumus:

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

No. Daftar FPEB : 523/UN40.7.DI/LT/2014

Dea Marta Pratama, 2014

*Pengaruh Profesionalisme Kerja Agen Asuransi Beasiswa Terhadap Kualitas Layanan Di Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumi Putera 1912 Kantor Cabang Cimahi*

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

**Langkah 3.** Mencari jumlah kuadrat residu ( $JK_{Res}$ ) dengan rumus:

$$JK_{Res} = \sum Y_i^2 - JK_{Reg(b|a)} - JK_{Reg(a)}$$

**Langkah 4.** Mencari rata-rata jumlah kuadrat regresi ( $RJK_{Reg[a]}$ ) dengan rumus :

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

**Langkah 5.** Mencari rata-rata jumlah kuadrat regresi ( $RJK_{Reg[b|a]}$ ) dengan rumus:

$$RJK_{Reg[b|a]} = JK_{Reg[b|a]}$$

**Langkah 6.** Mencari rata-rata jumlah kuadrat residu ( $RJK_{Res}$ ) dengan rumus:

$$RJK_{Res} = \frac{JK_{Res}}{n - 2}$$

**Langkah 7.** Menguji Signifikansi dengan rumus:

$$F_{hitung} = \frac{RJK_{Reg(b/a)}}{RJK_{Res}}$$

Mencari  $F_{tabel}$  dengan rumus:

$$\begin{aligned} F_{tabel} &= F_{(1-\alpha)(dk \text{ reg } b | a, dk \text{ res})} \\ &= F_{(1-0,05)(dk \text{ reg } b | a = 1, dk \text{ res } 33-2)} \\ &= F_{(0,95)(1,31)} \end{aligned}$$

Cara mencari =  $F_{tabel}$ ,  $dk_{reg \ b | a} = 1$  sebagai angka pembilang  
 $dk_{res} = 31$  sebagai angka penyebut

**Langkah 8.** Membandingkan  $F_{hitung}$  dengan  $F_{tabel}$ . Kriteria yang digunakan yaitu:

1.  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, apabila  $F_{hitung} > F_{tabel}$  dinyatakan signifikan (diterima).
2.  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak, apabila  $F_{hitung} \leq F_{tabel}$  dinyatakan tidak signifikan (ditolak).

d. Menghitung Koefisien Korelasi

Untuk mengetahui hubungan variabel X dengan Y dicari dengan menggunakan rumus Koefisien Korelasi *Pearson Product Moment*, yaitu:

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

(Riduwan, 2008:136)

Sedangkan untuk mengetahui kadar pengaruh variabel X terhadap variabel Y dibuat klasifikasi sebagai berikut.

**No. Daftar FPEB : 523/UN40.7.DI/LT/2014**

**Tabel 3. 16**  
**Interpretasi Koefisien Korelasi Nilai r**

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0.00 – 0.199	Sangat Lemah
0.20 – 0.399	Lemah
0.40 – 0.599	Cukup Kuat
0.60 – 0.799	Kuat
0.80 – 1.00	Sangat kuat

Sumber : Riduwan (2008:136)

e. Menghitung Nilai Determinasi

Untuk mengetahui seberapa besar kontribusi atau sumbangan variabel yang diberikan variabel profesionalisme kerja terhadap kualitas layanan digunakan rumus koefisien determinasi (KD) sebagai berikut.

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

Sumber: Ating Somantri (2006:341)

Dengan  $r^2$  dicari dengan rumus sebagai berikut:

$$r^2 = \frac{b\{n\sum XiYi - (\sum Xi)(\sum Yi)\}}{n\sum Yi^2 - (\sum Yi)^2}$$

**No. Daftar FPEB : 523/UN40.7.DI/LT/2014**