

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Subjek Penelitian

Penelitian ini mengambil lokasi di kota Bandung, dengan subjek penelitian yaitu pegawai negeri sipil tingkat kecamatan kota Bandung. Dalam penelitian ini, pegawai yang menjadi responden merupakan pegawai yang berada di kasi pelayanan, sehingga peneliti dapat mengetahui pelayanan yang diberikan pegawai tingkat kecamatan pada masyarakat dilihat dari efektivitas pemimpin (camat) serta dilihat dari intensi pelaksanaan etika kerja yang dimiliki oleh setiap pegawai.

B. Metode Penelitian

Penelitian pada dasarnya merupakan usaha dalam pencarian dan penghimpunan data guna mendapatkan jawaban dari tujuan penelitian. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini bersifat deskriptif dan eksplanasi. Penelitian deskriptif bertujuan untuk mengkonfirmasi secara empiris kesesuaian model konstruk atau *theoretical or hypothetical construct* dilihat menurut indikator-indikator yang dikonsepsikan sebagai manifes dari konstruk tersebut (Kusnendi, 2008:271). Sedangkan penelitian eksplanasi bertujuan untuk menjelaskan hubungan kausal antar variabel laten (Kusnendi, 2008:272).

Jenis pencarian yang dapat dilakukan dibedakan menjadi dua pendekatan, yaitu pendekatan kualitatif dan pendekatan kuantitatif. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Sugiono (2008: 23) mengemukakan bahwa:

Metode kuantitatif digunakan apabila ingin diketahui pengaruh tindakan/treatment tertentu terhadap yang lain.

Adapun alasan penulis menggunakan pendekatan kuantitatif yaitu untuk mengetahui bagaimana pengaruh efektivitas kepemimpinan terhadap kualitas pelayanan, bagaimana pengaruh intensi etika kerja yang dimiliki pegawai terhadap kualitas pelayanan pada masyarakat.

Dalam kegiatan penelitian juga dapat dibedakan berdasarkan metode penelitiannya. Adapun yang dimaksud dengan metode penelitian merupakan rangkaian kegiatan penelitian yang memiliki rancangan penelitian tertentu. Rancangan tersebut menggambarkan prosedur atau langkah-langkah yang harus ditempuh dalam penelitian guna mendapatkan data yang dibutuhkan.

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah tertuang pada bab sebelumnya, maka dalam penelitian ini penulis menggunakan metode deskriptif. Adapun yang dimaksud dengan metode deskriptif adalah metode penelitian yang ditunjukkan untuk menggambarkan fenomena-fenomena yang ada, yang berlangsung pada saat ini atau saat lampau (Sukmadinata, 2007: 54). Hal tersebut sejalan dengan apa yang penulis maksudkan yaitu bahwa penulis akan mendeskripsikan dan memetakan data hasil penelitian sesuai dengan tujuan penelitian.

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah berupa data primer dan data sekunder.

1. Data Primer

Data primer yaitu data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli dan data dikumpulkan untuk menjawab pertanyaan penelitian yang sesuai dengan keinginan peneliti (Fuad Mas'ud, 2004). Data primer ini khusus dikumpulkan untuk kebutuhan riset yang sedang berjalan. Data primer dalam penelitian ini adalah data semua pegawai negeri sipil kasi pelayanan di kota Bandung berjumlah 90 orang yang berasal dari penyebaran kuesioner tentang profil sosial dan identifikasi responden, berisi data responden yang berhubungan dengan identitas responden dan keadaan sosial seperti: usia, pendidikan terakhir, lamanya bekerja dari seluruh pegawai kecamatan di Kota Bandung.

2. Data Sekunder

Fuad Mas'ud (2004) menyatakan bahwa data sekunder merupakan sumber data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui perantara yang diperoleh dan dicatat oleh pihak lain. Data sekunder dalam penelitian ini antara lain data yang berkaitan dengan penelitian yang bersumber dari instansi yang bersangkutan, internet dan literature yang relevan.

C. Operasionalisasi Variabel

Pada penelitian ini, penulis akan membahas mengenai variabel Efektivitas Kepemimpinan (X_1), Intensi Pelaksanaan Etika Kerja (X_2) sebagai variabel *independent* atau variabel bebas serta Kualitas Pelayanan (Y) sebagai variabel *dependent* atau variabel terikat. Suharsimi Arikunto (2013:94) mengemukakan bahwa “Variabel adalah objek penelitian yang bervariasi”. Tujuan pembuatan definisi variabel yaitu untuk menghindari terjadinya kesalahan atau kekeliruan dalam mengartikan variabel yang diteliti dan juga sebagai kerangka acuan untuk mendeskripsikan permasalahan yang akan diteliti. Sering kali terjadi kesalahpahaman dalam mengartikan istilah-istilah, hal ini disebabkan oleh perkembangan ilmu pengetahuan di bidang bahasa yang sudah semakin maju sehingga banyak istilah-istilah yang dipergunakan untuk maksud tertentu berlebihan meskipun pada dasarnya bertujuan untuk menerangkan maksud yang sama.

Tabel 3.1
Operasional Variabel

Konsep	Variabel	Indikator	No Angket
Kualitas pelayanan merupakan teori yang dikemukakan oleh Kotler. Ukurannya adalah kepuasan konsumen. Semua berhubungan dengan kepuasan pelanggan atau pengguna jasa sesuai yang diharapkan dan dibutuhkan	Kualitas Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tangibles (Fasilitas Fisik) 2. Reliability (Dapat dipercaya) 3. Assurance (Ramah & Aman) 4. Responsiveness (Cepat tanggap) 5. Empathy (Perhatian) 	<p>1, 2, 3</p> <p>4, 5, 6</p> <p>7, 8, 9</p> <p>10, 11</p> <p>12, 13, 14, 15</p>
<i>Theory of Planned behavior (TPB)</i> merupakan teori yang dikemukakan oleh Ajzein dan Fishbein. TPB didasarkan pada asumsi bahwa manusia adalah makhluk yang rasional dan menggunakan informasi-informasi yang mungkin baginya secara sistematis. Teori ini menjelaskan dan memprediksi perilaku manusia dalam konteks tertentu	Intensi Pelaksanaan Etika kerja	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sikap terhadap perilaku melaksanakan etika kerja 2. Norma subjektif individu terhadap perilaku melaksanakan etika kerja 3. Persepsi terhadap kontrol perilaku melaksanakan etika kerja pada pegawai 	<p>16, 17, 18</p> <p>19, 20, 21</p> <p>22, 23, 24, 25</p>
Semuil Tjiharjadi (2012: 44) : Efektivitas kepemimpinan ditentukan oleh corak dan gaya kepemimpinan agar tampak seni kepemimpinannya dalam memimpin	Efektivitas Kepemimpinan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Moril 2. Disiplin 3. Jiwa korsa 4. Kecakapan 	<p>26, 27, 28, 29</p> <p>30, 31, 32, 33</p> <p>34, 35, 36, 37</p> <p>38, 39, 40</p>

D. Populasi

Suharsimi Arikunto (2013:108) mengemukakan bahwa “Populasi adalah keseluruhan subjek penelitian. Apabila seseorang ingin meneliti semua elemen yang ada dalam wilayah penelitian, maka penelitiannya merupakan penelitian populasi.” Sedangkan menurut Sugiyono (2004:55) mengemukakan bahwa: “Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/ subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.”

Populasi adalah kumpulan individu atau obyek penelitian yang memiliki kualitas-kualitas serta ciri-ciri yang telah ditetapkan. Berdasarkan dari ciri-ciri tersebut, populasi dapat dipahami sebagai kelompok individu atau obyek pengamatan yang minimal memiliki satu persamaan karakteristik (Cooper dan Emory, 1995). Populasi dalam penelitian ini adalah pegawai tingkat kecamatan di Kota Bandung yang berjumlah 90 orang. Dalam riset survei organisasional, populasi adalah semua anggota organisasi (Fu’ad Masud, 2004). Untuk menghasilkan data yang cukup akurat maka peneliti bermaksud mengambil jumlah tersebut untuk dijadikan responden penelitian.

E. Teknik Pengumpulan Data

Nasir (2003:328) mengatakan bahwa teknik pengumpulan data merupakan alat-alat ukur yang diperlukan dalam melaksanakan suatu penelitian, data yang akan dikumpulkan dapat berupa angka-angka, keterangan tertulis, informasi lisan dan beragam fakta yang berhubungan dengan focus penelitian yang diteliti. Sehubungan dengan pengertian teknik pengumpulan data dan wujud data yang akan dikumpulkan, maka dalam penelitian ini digunakan dua teknik utama pengumpulan data yaitu studi kepustakaan dan kuesioner.

1. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan dalam penelitian ini dilakukan untuk mendapatkan informasi secara teoritis yang berhubungan dengan masalah penelitian. Sejalan dengan pendapat dari Yunus (2007:64) yang menjelaskan bahwa:

Studi literatur adalah dimaksudkan untuk memberikan landasan teoritis atau pemahaman masalah dan studi perbandingan dengan jalan membaca buku, pendapat-pendapat dan teori-teori sebagai pendukung terhadap permasalahan teori sehingga dapat memperluas wawasan berfikir yang berhubungan dengan masalah yang diteliti

Dalam penelitian ini studi literatur atau kepustakaan yang dilakukan penulis untuk memperoleh informasi yang berkaitan dengan masalah yang diteliti diperoleh dari buku, jurnal, majalah, laporan penelitian (skripsi/tesis/desertasi) dan media internet.

2. Kuesioner

Dalam penelitian ini pengumpulan data menggunakan kuesioner atau angket. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pernyataan tertulis kepada responden untuk diisi. Pernyataan tersebut terlampir dalam kuesioner yang mewakili tiap-tiap indikator variabel yang telah ditentukan. Pengukuran variabel sendiri akan dilakukan dengan skala Likert yang menggunakan metode scoring

Disebarkan pada responden dalam hal ini sebanyak 90 responden, pemilihan dengan model angket ini, didasarkan atas alasan bahwa: a. responden memiliki waktu untuk menjawab pernyataan-pernyataan b. setiap responden menghadapi susunan dan cara pengisian yang sama atas pertanyaan yang diajukan, c. responden mempunyai kebebasan memberikan jawaban, dan d. dapat digunakan untuk mengumpulkan data atau keterangan dari banyak responden dalam waktu yang tepat. Melalui tehnik model angket ini akan dikumpulkan data yang berupa jawaban tertulis dari responden atas sejumlah pertanyaan yang diajukan di dalam angket tersebut.

Indikator-indikator yang merupakan penjabaran dari variabel Efektivitas Kepemimpinan (X_1) dan Intensi Pelaksanaan Etika Kerja (X_2) terhadap Kualitas Pelayanan (Y) merupakan materi pokok yang diramu menjadi sejumlah pernyataan di dalam kuesioner atau angket.

F. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini dengan menggunakan pendekatan deskriptif, hal ini dilakukan untuk mendeskripsikan atau menggambarkan tentang variabel efektivitas kepemimpinan, intensi pelaksanaan etika kerja, serta kualitas pelayanan pada pegawai tingkat kecamatan di kota Bandung. Untuk menguji hipotesis penelitian dilakukan dengan menggunakan model analisis jalur (*path analysis*) dan pengolahan data menggunakan *Microsoft Excel* dan *SPSS 21 for windows*.

Adapun langkah-langkah dalam menganalisis data adalah sebagai berikut :

1. Uji Validitas

Didalam penelitian, data mempunyai kedudukan yang paling penting, karena data merupakan penggambaran variabel yang diteliti dan berfungsi sebagai alat pembuktian hipotesis. Oleh karena itu benar tidaknya data sangat menentukan bermutu tidaknya hasil penelitian. Sedangkan benar tidaknya data tergantung dari baik tidaknya instrumen pengumpul data. Menurut Suharsimi Arikunto (2013:144), “Instrumen yang baik harus memenuhi dua persyaratan penting yaitu valid dan reliabel”. Untuk menguji kelayakan suatu kuesioner yang akan disebarakan pada responden, maka dilakukan pengujian yaitu uji validitas dan uji reliabilitas. Karena syarat suatu instrumen yang baik adalah valid dan reliabel. Menurut Suharsimi Arikunto (2013:144), “Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan sesuatu instrumen”. Instrumen dalam sebuah penelitian mempunyai peranan yang sangat penting, karena data yang diolah merupakan penggambaran variabel yang diteliti dan berfungsi sebagai alat

pembuktian kebenaran hipotesis. Sebuah instrumen dikatakan valid apabila mampu mengukur atau mengungkap data dari variabel yang diteliti secara tepat. Tipe validitas yang digunakan adalah validitas konstruk (*validity construct*) yang menentukan validitas dengan cara mengkorelasikan antar skor yang diperoleh masing-masing item yang dapat berupa pertanyaan dengan skor totalnya. Skor total ini merupakan nilai yang diperoleh dari penjumlahan semua skor item. Korelasi antara skor item dengan skor totalnya harus signifikan berdasarkan ukuran statistik. Bila ternyata skor semua item yang disusun berdasarkan dimensi konsep berkorelasi dengan skor totalnya, maka dapat dikatakan bahwa alat ukur tersebut mempunyai validitas. Adapun rumusnya (Sugiono, 2004: 212-213) sebagai berikut :

$$r_{xy} = \frac{n\sum x_1 y_1 - (\sum x_1)(\sum y_1)}{\sqrt{\{n\sum x_1^2 - (\sum x_1)^2\}\{n\sum y_1^2 - (\sum y_1)^2\}}}$$

Keterangan:

r_{xy} = Koefisien korelasi antara x dan y

X = Skor yang diperoleh subjek dari seluruh item

Y = Skor total

$\sum X$ = Jumlah skor dalam distribusi X

$\sum Y$ = Jumlah skor dalam distribusi Y

$\sum X^2$ = Jumlah kuadrat dalam skor distribusi X

$\sum Y^2$ = Jumlah kuadrat dalam skor distribusi Y

n = Banyaknya responden

Kriteria pengujian:

r hitung $>$ r tabel : valid

r hitung \leq r tabel : tidak valid

Adapun hasilnya sebagai berikut :

Tabel 3.2 Uji Validitas

Variabel Tingkat Kualitas Pelayanan

No	Pernyataan	Skor	Ket
1.	Perlengkapan kerja yang ada di kantor untuk melayani masyarakat sudah memadai	549	Valid
2.	Peralatan kerja yang ada di kantor untuk melayani masyarakat sudah memadai	523	Valid
3.	Alat komunikasi yang ada di kantor untuk melayani masyarakat sudah memadai	474	Valid
4.	Prosedur kerja saat melayani dapat berjalan cepat, tepat, dan akurat	623	Valid
5.	Jam kerja untuk melayani masyarakat sesuai dengan kebutuhan masyarakat	419	Valid
6.	Kantor kecamatan mempunyai pola kerja yang sistematis	605	Valid
7.	Saya sudah bersikap sopan dan ramah saat melayani masyarakat	648	Valid
8.	Saya merasa percaya diri saat melayani masyarakat	669	Valid
9.	Saya sudah memahami dan mengerti benar mengenai pekerjaan saya saat melayani masyarakat	680	Valid
10.	Saya berusaha cepat dan tanggap dalam memberikan pelayanan	671	Valid
11.	Saya berusaha mendengarkan saat menghadapi keluhan dari masyarakat	713	Valid
12.	Saya memberikan perhatian yang sungguh-sungguh saat melayani masyarakat	729	Valid
13.	Saya berupaya membangun komunikasi yang baik saat melayani	547	Valid
14.	Saya berusaha memahami apa yang menjadi keluhan masyarakat	782	Valid
15.	Saya berusaha memahami apa yang menjadi kebutuhan masyarakat yang datang ke kantor	643	Valid

VAriabel Intensi Pelaksanaan Etika Kerja

No	Pernyataan	Skor	Ket
16.	Saya berusaha hadir tepat waktu untuk sampai dikantor	610	Valid
17.	Saya dapat memberikan jam pelayanan yang sesuai dengan jam kerja	670	Valid
18.	Saya harus memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat	671	Valid
19.	Rekan kerja saya mendukung saya untuk hadir tepat waktu di kantor	727	Valid
20.	Keluarga saya mendukung saya untuk hadir tepat waktu di kantor	671	Valid
21.	Pimpinan saya mendukung saya untuk hadir tepat waktu di kantor	753	Valid
22.	Saya tetap memberikan pelayanan walaupun jam pelayanan akan segera selesai	735	Valid
23.	Saya menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan tugas yang saya laksanakan	708	Valid
24.	Saya selalu menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan permintaan dan kebutuhan masyarakat	687	Valid
25.	Menyelesaikan keluhan atau komplain dari masyarakat sangatlah mudah	577	Valid

Variabel Efektivitas Kepemimpinan

No	Pernyataan	Skor	Skor
26.	Pimpinan saya mengucapkan salam (menegur) ketika bertemu bawahan	684	Valid
27.	Pimpinan saya memperlakukan bawahan seperti rekan kerja	655	Valid
28.	Pimpinan saya tidak memberikan tekanan ketika berbicara saat bekerja dengan bawahan	556	Valid
29.	Pimpinan saya memberitahukan harapannya kepada bawahan dalam penyelesaian pekerjaan	724	Valid
30.	Pimpinan saya hadir di kantor tepat waktu	641	Valid

Witri Wulandini, 2015

PENGARUH EFEKTIVITAS KEPEMIMPINAN DAN INTENSI PELAKSANAAN ETIKA KERJA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN MASYARAKAT PADA PEGAWAI TINGKAT KECAMATAN DI KOTA BANDUNG
 Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

31.	Pimpinan saya pulang sesuai jam kantor selesai	689	Valid
32.	Pimpinan saya mengingatkan bawahan untuk mematuhi aturan-aturan yang berlaku, baik secara lisan maupun tulisan	766	Valid
33.	Pimpinan saya memberikan arahan/petunjuk yang spesifik dalam menyelesaikan suatu pekerjaan	640	Valid
34.	Pimpinan saya berdiskusi dengan bawahan mengenai permasalahan yang dihadapi dalam suatu pekerjaan	748	Valid
35.	Pimpinan saya meminta masukan ide-ide dari bawahan sebelum mengambil keputusan	700	Valid
36.	Pimpinan saya bersedia menggunakan ide/masukan dari bawahan sebagai solusi atas permasalahan yang dihadapi dalam suatu pekerjaan	726	Valid
37.	Pimpinan saya bersedia untuk merubah/memperbaiki keputusan yang dibuatnya sesuai dengan masukan dari bawahan	708	Valid
38.	Pimpinan saya memberikan motivasi secara langsung kepada bawahan agar berprestasi dengan maksimal	764	Valid
39.	Pimpinan saya memotivasi bawahan untuk melakukan perbaikan dalam melakukan pekerjaan dengan bentuk pemberian <i>feedback</i> (umpan balik)	730	Valid
40.	Pimpinan saya meningkatkan target dari suatu secara berkala sebagai bagian dari tantangan pekerjaan	512	Valid

Berdasarkan tabel di atas, tidak terdapat item yang tidak valid, seluruh item yang ada dalam kondisi yang valid dengan nilai tertinggi dengan skor 0,782 pada item pernyataan no. 14 dan nilai tertinggi dengan skor 419 pada item pernyataan no. 5.

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas menunjuk pada satu pengertian bahwa sesuatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik. Reliabilitas dari setiap pertanyaan akan ditunjukkan dengan hasil r hitung yang lebih besar atau sama dengan r tabel dan r hitungnya positif. Untuk menguji tingkat reliabilitas dapat digunakan rumus *Alpha Croanbach* yang merupakan statistik paling umum yang digunakan untuk menguji reliabilitas suatu instrumen penelitian. Suatu instrumen penelitian diindikasikan memiliki tingkat reliabilitas memadai jika koefisien *Alpha Croanbach* lebih

besar atau sama dengan 0,80. Adapun koefisien *Alfa Croanbach* dirumuskan (Sugiono, 2004: 282-284) sebagai berikut :

$$r_i = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum si^2}{st^2} \right] \quad S_i^2 = \frac{\sum X_i^2}{n} - \frac{(\sum X_i)^2}{n} \quad S_i^2 = \frac{JKi}{n} - \frac{JKs}{n}$$

Keterangan:

- r_i = reliabilitas angket
 k = jumlah item
 $\sum S_i^2$ = jumlah varians setiap item pertanyaan
 $\sum S_i^2$ = varians skor total
 $\sum X_i^2$ = jumlah kuadrat skor jawaban responden tiap item
 $(\sum X_i)^2$ = kuadrat skor seluruh responden dari setiap item
 JKi = jumlah kuadrat skor total
 JKs = jumlah kuadrat dari jumlah skor total
 n = jumlah responden

Adapun hasilnya adalah sebagai berikut :

Tabel 3.3 Uji Reabilitas

Kuisisioner Penelitian	Variabel Penelitian	Item yang tidak Valid	Koefisien Alpha Cronbach
Pertanyaan 1-15	Y (Kualitas Pelayanan)	Tidak Ada	0,909
Pertanyaan 16-25	X2 (Intensi Pelaksanaan Etika Kerja)	Tidak Ada	0,904
Pertanyaan 26-40	X1 (Efektivitas kepemimpinan)	Tidak Ada	0,933

Berdasarkan hasil uji reabilitas di atas maka dapat dikatakan bahwa data yang ada termasuk data yang tingkat keterandalan/kepercayaan sangat tinggi. Hal ini tersebut senada dengan pendapat sugiyono (2010:257) yang mengklasifikasikan data berdasarkan nilainya sebagai berikut :

- 0,00-0,199 derajat keterandalan sangat rendah
- 0,20-0,399 derajat keterandalan rendah
- 0,40-0,599 derajat keterandalan cukup
- 0,60-0,799 derajat keterandalan tinggi
- 0,80-1,00 derajat keterandalan sangat tinggi

3. Analisis Jalur (*Path Analysis*)

Pengembangan model analisis jalur (*path analysis*) harus didasarkan pada hubungan kausalitas yang memiliki justifikasi yang kuat dan mapan. Pengembangan diagram jalur bertujuan untuk menggambarkan hubungan kausalitas yang ingin diuji. Biasanya hubungan kausalitas dinyatakan dalam bentuk persamaan yang dibuat sebelum dilakukan analisis jalur. Hubungan kausalitas itu dapat juga digambarkan dalam sebuah diagram jalur yang selanjutnya bahasa program akan mengkonversi gambar menjadi persamaan dan persamaan menjadi estimasi (Suwarno, 2007). Model dirancang berdasarkan konsep dan teori. Langkah-langkah pengerjaan analisis jalur adalah sebagai berikut (Kusnendi : 154) :

- 1) Gambarkan terlebih dahulu diagram jalurnya sesuai dengan hipotesis yang akan diuji.
- 2) Hitung matrik korelasi antar variabel eksogen & endogen.

$$R_{XX} = \begin{bmatrix} 1 & r_{X_1X_2} & \dots & r_{X_1X_k} \\ & 1 & \dots & r_{X_2X_k} \\ & & \ddots & \vdots \\ & & & 1 \end{bmatrix}$$

Rumus untuk menentukan korelasinya adalah sebagai berikut :

$$r_{yx_1} = \frac{n \sum_{h=1}^n X_{jh} Y_h - \sum_{h=1}^n X_{jh} \sum_{h=1}^n Y_h}{\sqrt{\left[n \sum_{h=1}^n X_{jh}^2 - \left(\sum_{h=1}^n X_{jh} \right)^2 \right] \left[n \sum_{h=1}^n Y_h^2 - \left(\sum_{h=1}^n Y_h \right)^2 \right]}}; = 1, 2, \dots, k$$

- 3) Hitung matrik korelasi antar variabel eksogen yang menyusun sub struktur.

$$R_{XX} = \begin{bmatrix} 1 & r_{X_1 X_2} & \cdots & r_{X_1 X_k} \\ & 1 & \cdots & r_{X_2 X_k} \\ & & \ddots & \vdots \\ & & & 1 \end{bmatrix}$$

- 4) Hitung Matrik invers.

$$R^{-1} = \begin{bmatrix} C_{11} & C_{12} & \cdots & C_{1k} \\ & C_{22} & \cdots & C_{2k} \\ & & \ddots & \vdots \\ & & & C_{kk} \end{bmatrix}$$

- 5) Hitung semua koefisien jalur $\rho_{X_u X_i}$, $i = 1, 2, \dots, k$ dengan rumus :

$$\begin{bmatrix} P_{X_u X_1} \\ P_{X_u X_2} \\ \vdots \\ P_{X_u X_k} \end{bmatrix} = \begin{bmatrix} C_{11} & C_{12} & \cdots & C_{1k} \\ & C_{22} & \cdots & C_{2k} \\ & & \ddots & \vdots \\ & & & C_{kk} \end{bmatrix} \begin{bmatrix} r_{X_u X_1} \\ r_{X_u X_2} \\ \vdots \\ r_{X_u X_k} \end{bmatrix}$$

- 6) Hitung R^2 y ($X_1 X_2 \dots X_k$) yang merupakan koefisien determinasi total X_1, X_2, \dots, X_k terhadap Y yang rumusnya :

$$R^2 y(x_1 x_2 \dots x_k) = \begin{bmatrix} P_{X_u X_1} & P_{X_u X_2} & \cdots & P_{X_u X_k} \end{bmatrix} \begin{bmatrix} r_{X_u X_1} \\ r_{X_u X_2} \\ \vdots \\ r_{X_u X_k} \end{bmatrix}$$

- 7) Hitung P_{yE} berdasarkan rumus :

$$P_{yE} = \sqrt{1 - R^2 y(x_1 x_2 \dots x_k)}$$

- 8) Uji keberartian model secara keseluruhan dengan menggunakan uji F. Hipotesis pada pengujian ini adalah sebagai berikut :

$$H_0 : P_{YX_1} = P_{YX_2} = \dots = P_{YX_k} = 0$$

H_1 : sekurang-kurangnya ada sebuah $P_{YX_j} \neq 0$

Statistik ujinya :

$$F = \frac{(n - k - 1)R_{yx_1 \dots x_k}^2}{k(1 - R_{yx_1 \dots x_k}^2)}$$

Statistik uji di atas mengikuti distribusi F-Snedecor dengan derajat bebas $v_1 = k$ dan $v_2 = n - k - 1$

Kriteria Penolakan :

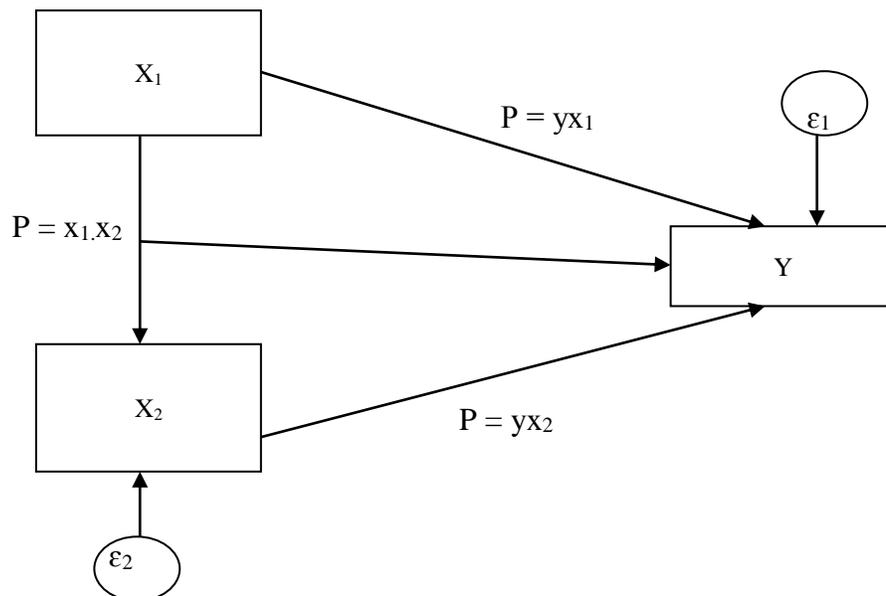
Ditolak H_0 bila $F_{hitung} > F_{tabel}$

Diterima H_0 bila $F_{hitung} < F_{tabel}$

Berdasarkan hubungan antar variabel secara teoritis dapat dibuat model dalam bentuk diagram *path* sebagai berikut:

Gambar 3.1

Diagram jalur



Keterangan

ε_1 dan ε_2 : error

p_{yx_1} : Koefisien jalur efektivitas kepemimpinan dengan kualitas pelayanan

$p_{x_1x_2}$: Koefisien jalur efektivitas kepemimpinan dengan intensi pelaksanaan etika kerja

p_{yx_2} : Koefisien jalur intensi pelaksanaan etika kerja dengan kualitas pelayanan

Untuk mengetahui pola hubungan masing-masing variabel tersebut maka dapat disusun system persamaan strukturnya sebagai berikut :

- a. Pengaruh efektivitas kepemimpinan terhadap intensi pelaksanaan etika kerja , dengan persamaan sebagai berikut :
Intensi pelaksanaan etika kerja = $p_{x_2x_1}x_1 + e_2$
- b. Pengaruh efektivitas kepemimpinan dan intensi pelaksanaan etika kerja terhadap kualitas pelayanan, dengan persamaan sebagai berikut :
Kualitas Pelayanan = $p_{yx_1}x_1 + p_{yx_2}x_2 + e_1$