

## **BAB III**

### **DESAIN PENELITIAN**

#### **3.1.Objek Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di PT Jasa Raharja (Persero) Kantor Cabang Jawa Barat dengan alamat Jl Soekarno-Hatta No 689 Bandung. Objek penelitian adalah komitmen organisasi sebagai variabel bebas, dan kualitas pelayanan yang menjadi variabel terikat. Dalam hal ini penulis mencoba menganalisis sampai sejauh mana pengaruh komitmen organisasi terhadap peningkatan kualitas pelayanan pegawainya.

#### **3.2. Metode penelitian**

Menurut Suharsimi Arikunto (2010:203), “Metode penelitian adalah cara yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data penelitiannya”. Sedangkan menurut Sugiyono (2005:1), “Metode penelitian diartikan sebagai cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu”.

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dan verifikatif. Metode deskriptif merupakan suatu bentuk penulisan yang bertujuan menggambarkan, melukiskan serta menganalisis kenyataan yang ada pada perusahaan yang diteliti sedangkan verifikatif merupakan metode yang digunakan untuk mengetahui hubungan antar variabel melalui suatu pengujian hipotesis.

Berdasarkan jenis penelitiannya yaitu deskriptif yang dilaksanakan melalui pengumpulan data lapangan, maka metode penelitiannya adalah metode survey explanatory. Penelitian survey adalah penelitian yang dilakukan terhadap

sejumlah individu atau unit analisis, sehingga ditemukan fakta atau keterangan secara faktual mengenai gejala suatu kelompok atau perilaku individu dan hasilnya dapat digunakan sebagai bahan pembuat rencana atau pengambilan keputusan. Penelitian survey ini merupakan studi bersifat kuantitatif dan umumnya menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpul datanya (Uep Tatang Sontani dan Sambas Ali Muhidin, 2011:6).

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif, yaitu pendekatan yang memungkinkan dilakukan pencatatan dan menganalisis data yang diperoleh dengan menggunakan perhitungan statistik, dan juga penelitian ini bertujuan untuk menguji hipotesis dalam hubungannya dengan variabel-variabel yang ada. Selain itu, penelitian ini juga dilakukan untuk mengetahui hubungan yang ada di antara variabel-variabel tersebut.

### **3.3. Operasional Variabel Penelitian**

Variabel yang diteliti dalam penelitian ini adalah variabel bebas yaitu variabel yang mempengaruhi variabel lain dan variabel terikat yaitu variabel yang dipengaruhi oleh variabel lain. Variabel-variabel dalam penelitian ini bersumber dari kerangka teoritis yang dijadikan dasar penyusunan konsep berfikir yang menggambarkan secara abstrak suatu gejala sosial.

Dalam penelitian ini yang merupakan variabel bebas/independent (X) yaitu komitmen organisasi dan variabel terikat/dependent (Y) yaitu peningkatan kualitas pelayanan asuransi kecelakaan lalu lintas.

### 3.3.1. Operasional Variabel Komitmen Organisasi (Karyawan)

“Komitmen organisasi merupakan keyakinan yang menjadi pengikat seseorang dengan organisasi tempatnya bekerja, ditunjukkan dengan loyalitas, keterlibatan dalam pekerjaan dan identifikasi terhadap nilai-nilai dan tujuan organisasi.” [Allen & Meyer (Luthans , (2006:249)].

Ukuran-ukuran untuk melihat komitmen organisasi dilihat dari indikator-indikator berikut [Allen dan Meyer dalam Luthans (terjemahan V.A Yuwono, dkk 2006:249)] :

1. *Affective Commitment*

Komitmen afektif berhubungan dengan keterkaitan emosional karyawan dengan organisasi. Dapat dikatakan pegawai terikat secara efektif pada organisasinya karena pegawai percaya pada tujuan-tujuan organisasi, dan mengupayakan secara kuat atas nama organisasi untuk tetap menjaga keanggotaannya dalam organisasi.

2. *Normative Commitment*

Komitmen normatif melibatkan perasaan pegawai akan kewajibannya untuk tetap berada di dalam organisasi karena keharusan dan hal yang benar untuk dilakukan. Pegawai dengan komitmen normatif tetap berada dalam organisasi karena tanggung jawab dan moral terhadap organisasinya.

3. *Continuance Commitment*

Komitmen kelanjutan timbul apabila karyawan tetap bertahan pada suatu organisasi berdasarkan kerugian yang dihimpun pegawai apabila mereka meninggalkan organisasi, seperti karyawan tidak akan mendapatkan pekerjaan lebih baik jika keluar dari organisasi

Agar lebih mempermudah dalam memahami variabel tersebut maka dari itu acuan operasional variabel penulis jabarkan pada tabel berikut:

**Tabel 3. 1**  
**Operasional Variabel Penelitian X (Komitmen Karyawan)**

Variabel	Indikator	Ukuran	Skala	No Item	
<b>Komitmen Karyawan</b>  [Allen dan Meyer (Luthans 2006:249)]	<i>Affektive Commitment</i>  (komitmen afektif)	1. Tingkat kepercayaan terhadap tujuan dan nilai-nilai perusahaan	Ordinal	1	
		2. Tingkat kepedulian terhadap masalah yang dihadapi perusahaan	Ordinal	2, 3	
		3. Tingkat kesediaan untuk tetap bekerja keras atas nama perusahaan	Ordinal	4	
		4. Tingkat kesenangan karyawan dalam berkarir terhadap perusahaan	Ordinal	5, 6	
		5. Tingkat mengutamakan kepentingan perusahaan	Ordinal	7	
	<i>Continuance Commitment</i>  (komitmen kelanjutan)	1. Tingkat perkembangan karier karyawan dalam perusahaan	Ordinal	8	
		2. Tingkat kebutuhan karyawan terhadap perusahaan	Ordinal	9	
		3. Tingkat pertimbangan waktu dan usaha yang dilakukan	Ordinal	10	
		4. Tingkat pertimbangan alternatif pekerjaan lain apabila meninggalkan perusahaan	Ordinal	11, 12	

Mochamad Zafar Shidiq, 2013

Pengaruh Komitmen Karyawan Terhadap Kualitas Pelayanan Asuransi Kecelakaan Lalu Lintas Di PT Jasa Raharja (Persero) Kantor Cabang Jawa Barat

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

	<i>Normative Commitment</i> (komitmen normatif)	1. Tingkat tanggung jawab karyawan terhadap pekerjaan	Ordinal	13
		2. Tingkat kepatuhan terhadap peraturan	Ordinal	14, 15
		3. Tingkat kewajiban moral terhadap perusahaan	Ordinal	16

### 3.3.2. Operasional Variabel Kualitas Pelayanan

Lewis & Booms 1983 (Tjiptono, 2007: 121) mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan.

Untuk mengukur kualitas pelayanan dalam masalah ini dapat diukur melalui indikator-indikator dibawah ini [Parasuraman, Zeithaml et.al., (Tjiptono 2007:133)] :

1. Reliabilitas (*reliability*), berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.
2. Daya Tanggap (*responsiveness*), berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespons permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.
3. Jaminan (*assurance*), yakni perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi pelanggannya. Jaminan juga berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pelanggan.
4. Empati (*empathy*), berarti perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta

Mochamad Zafar Shidiq, 2013

Pengaruh Komitmen Karyawan Terhadap Kualitas Pelayanan Asuransi Kecelakaan Lalu Lintas Di PT Jasa Raharja (Persero) Kantor Cabang Jawa Barat

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

memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.

5. *Tangibles* (bukti fisik) perlengkapan dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan.

Agar lebih mempermudah dalam memahami variabel tersebut maka dari itu

acuan operasional variabel penulis jabarkan pada tabel berikut:

**Tabel 3. 2**  
**Operasional Variabel Penelitian Y (Kualitas Pelayanan)**

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala	No Item
<b>Kualitas Pelayanan</b> [Parasuraman, Zeithaml et.al., (Tjiptono 2007:133)]	<i>Tangible</i>	1. Tingkat kerapihan seragam karyawan	Ordinal	1
		2. Tingkat kenyamanan dan kebersihan ruang kerja dan ruang tunggu	Ordinal	2
		3. Tingkat kelengkapan sarana komunikasi dan informasi	Ordinal	3, 4
		4. Tingkat ketersediaan peralatan jasa	Ordinal	5
	<i>Empathy</i>	1. Tingkat kepedulian dan perhatian pegawai kepada <i>claimant</i>	Ordinal	6, 7
		2. Tingkat pemahaman masalah <i>claimant</i>	Ordinal	8
	<i>Reability</i>	1. Tingkat kehandalan pegawai	Ordinal	9
		2. Tingkat kesungguhan pegawai	Ordinal	10
		3. Tingkat kebenaran dalam	Ordinal	11

**Mochamad Zafar Shidiq, 2013**

Pengaruh Komitmen Karyawan Terhadap Kualitas Pelayanan Asuransi Kecelakaan Lalu Lintas Di PT Jasa Raharja (Persero) Kantor Cabang Jawa Barat

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

		melakukan pencatatan		
	<i>Responsiveness</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tingkat kedisiplinan menepati jadwal kerja</li> <li>2. Tingkat kecepatan dan keefesienan pelayanan petugas</li> <li>3. Tingkat kesediaan petugas dalam membantu pengurusan kliem</li> <li>4. Tingkat kemudahan dalam pengurusan kliem</li> </ol>	Ordinal	12
			Ordinal	13, 14
			Ordinal	15
			Ordinal	16
	<i>Assurance</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tingkat Pengetahuan yang dimiliki petugas</li> <li>2. Tingkat Keprofessionalan petugas</li> <li>3. Tingkat keramahan dan kesopanan petugas</li> <li>4. Tingkat rasa percaya terhadap kualitas pelayanan yang diberikan petugas</li> </ol>	Ordinal	17
			Ordinal	18
			Ordinal	19
			Ordinal	20, 21

### 3.4. Sumber Data Penelitian

Dalam suatu penelitian tentunya akan memerlukan data yang akan diteliti, baik secara langsung maupun tidak langsung. Menurut Arikunto (2002:107) mengemukakan bahwa sumber data penelitian adalah “Subjek dari mana data dapat diperoleh”.

Data yang dipergunakan dalam penelitian ini bersumber dari:

**Mochamad Zafar Shidiq, 2013**

Pengaruh Komitmen Karyawan Terhadap Kualitas Pelayanan Asuransi Kecelakaan Lalu Lintas Di PT Jasa Raharja (Persero) Kantor Cabang Jawa Barat

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

## 1. Data Primer

Sumber data primer merupakan sumber data dimana data yang diperoleh langsung dari objek yang berhubungan langsung dengan penelitian. Dalam melaksanakan penelitian ini yang menjadi data primer adalah seluruh data yang diperoleh dari penyebaran angket kepada subjek penelitian yaitu para pegawai di PT Jasa Raharja(Persero) Kantor Cabang Jawa Barat.

## 2. Data Sekunder

Sumber data sekunder merupakan sumber data yang subjeknya tidak berhubungan langsung dengan objek penelitian, yang menjadi sumber data sekunder dalam penelitian ini adalah data yang berasal dari luar responden penelitian yang sifatnya mendukung, seperti dokumen-dokumen dan laporan-laporan yang ada Bagian Humas, Bagian Keuangan dan Bagian Pelayanan Asuransi Kecelakaan Lalu Lintas di PT Jasa Raharja (Persero) Kantor Cabang Jawa Barat.

## 3.5. Populasi Penelitian

Populasi menurut Sugiyono (2006:72) adalah “Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”. Selanjutnya Arikunto (2002:117) yang dimaksud dengan sampel adalah ”sebagian atau wakil populasi yang diteliti”. Adapun Winarno Surakhmad (1998:100) mengemukakan bahwa ”Sampel yang jumlahnya sebesar populasi yang dijadikan objek penelitian adalah sampel total”.

**Mochamad Zafar Shidiq, 2013**

Pengaruh Komitmen Karyawan Terhadap Kualitas Pelayanan Asuransi Kecelakaan Lalu Lintas Di PT Jasa Raharja (Persero) Kantor Cabang Jawa Barat  
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Dalam mengumpulkan dan menganalisa suatu data menentukan populasi merupakan langkah yang penting. Populasi bukan hanya sekedar orang, tetapi meliputi seluruh karakteristik atau sifat yang dimiliki oleh subjek atau objek tersebut. Hal ini sebagaimana dijelaskan oleh Arikunto (2002:108) "Populasi adalah keseluruhan objek penelitian, apabila seseorang ingin meneliti semua elemen yang ada dalam wilayah penelitian, maka penelitiannya merupakan penelitian populasi".

Berdasarkan pendapat di atas, maka yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pejabat struktural dan pegawai di PT Jasa Raharja(Persero) Cabang Jawa Barat dengan jumlah pegawai sebanyak 45(empat puluh lima) orang sebagaimana terlihat berdasarkan jabatan dalam tabel berikut ini :

**Tabel 3.3**  
**Populasi Penelitian Berdasarkan Jabatan**

No	Jabatan	Jumlah Karyawan
1	Kepala Bagian	4
2	Kepala Subag	10
3	Kepala Perwakilan Tk 1 Bandung	1
4	Penjab Samsat	5
5	Kasir Kantor Cabang	1
6	Ajun Surveyor	2
7	Pelayanan Administrasi	23
8	Surveyor Muda Tk. I	1

**Mochamad Zafar Shidiq, 2013**

Pengaruh Komitmen Karyawan Terhadap Kualitas Pelayanan Asuransi Kecelakaan Lalu Lintas Di PT Jasa Raharja (Persero) Kantor Cabang Jawa Barat

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

Jumlah	45 orang
--------	----------

Sumber : bagian umum PT Jasa Raharja Kantor Cabang Jawa Barat

Mengingat ukuran populasi dari penelitian ini hanya sebanyak 45 (empat puluh lima) orang, maka untuk penentuan jumlah populasinya dianggap mencukupi maka yang dijadikan ukuran sampelnya lebih baik diambil semua sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi.

### 3.6. Teknik dan Alat Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan kegiatan yang sangat penting dalam sebuah penelitian. Pengumpulan data dilakukan untuk mendapatkan data yang relevan dengan permasalahan yang sedang diteliti oleh penulis sehingga masalah yang timbul dapat dipecahkan. Adapun teknik pengumpulan data yang dimaksud adalah cara-cara yang ditempuh dan alat yang digunakan untuk mengumpulkan data yang terdiri dari :

1. Wawancara, yaitu pengumpulan data dari responden (sumber data) atas dasar inisiatif pewawancara (peneliti) diantaranya kepada kepala sub.bag humas, kepala pelayanan klaim dan salah satu pegawai pelaksana administrasi dengan menggunakan alat berupa pedoman wawancara, yang dilakukan secara tatap muka (*personal, face to face interview*) maupun melalui telepon (*telephone interview*). Alat pengumpulan datanya yaitu daftar pertanyaan yang telah disusun untuk ditanyakan kepada responden.

Mochamad Zafar Shidiq, 2013

Pengaruh Komitmen Karyawan Terhadap Kualitas Pelayanan Asuransi Kecelakaan Lalu Lintas Di PT Jasa Raharja (Persero) Kantor Cabang Jawa Barat

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

2. Studi dokumenter dilakukan dengan meneliti bahan dokumentasi yang ada dan mempunyai relevansi dengan tujuan penelitian.
3. Angket, yaitu cara pengumpulan data berbentuk pengajuan pertanyaan tertulis melalui sebuah daftar pertanyaan yang sudah dipersiapkan sebelumnya. Alat pengumpulan datanya yaitu dengan kuesioner, yaitu alat pengumpulan data berupa daftar pertanyaan yang dipersiapkan oleh peneliti untuk disampaikan kepada responden.

Peneliti menggunakan teknik pengumpulan data melalui angket yaitu berupa kuesioner. Langkah-langkah yang ditempuh penulis dalam penulisan angket adalah sebagai berikut :

- a. Menyusun indikator-indikator dari setiap variabel penelitian yang akan ditanyakan pada responden berdasarkan pada teori.
- b. Menetapkan bentuk angket.
- c. Membuat kisi-kisi butir angket dalam bentuk matriks yang sesuai dengan indikator setiap variabel.
- d. Menyusun pertanyaan-pertanyaan dengan disertai alternatif jawaban yang akan dipilih oleh responden dengan berpedoman pada kisi-kisi butir angket yang telah dibuat.

Bentuk kuesioner atau angket yang akan disebarakan adalah angket tertutup dengan menggunakan kategori *Likert*. Sebagaimana yang telah dikemukakan Somantri dan Muhidin, (2006: 35) bahwa “Skala Likert adalah skala pengukuran

yang digunakan untuk mengukur sikap seseorang, dengan menempatkan kedudukan sikapnya pada kesatuan perasaan kontinum yang berkisar dari “sangat positif” hingga ke “sangat negatif terhadap sesuatu (objek psikologis).

**Tabel 3. 4**  
**Kriteria Penilaian Angket Untuk Variabel X dan Y (Pengaruh Komitmen Karyawan Terhadap Kualitas Pelayanan)**

Alternatif Jawaban	Pernyataan (Item)	
	Positif	Negatif
Sangat Setuju (SS)	5	1
Setuju (S)	4	2
Kurang Setuju(TS)	3	3
TidakSetuju (TS)	2	4
Sangat Tidak Setuju(STS)	1	5

### 3.7. Pengujian Validitas dan Reliabilitas

Instrumen sebagai alat pengumpulan data sangatlah perlu diuji kelayakannya, karena akan menjamin bahwa data yang dikumpulkan tidak bias. Pengujian

**Mochamad Zafar Shidiq, 2013**

Pengaruh Komitmen Karyawan Terhadap Kualitas Pelayanan Asuransi Kecelakaan Lalu Lintas Di PT Jasa Raharja (Persero) Kantor Cabang Jawa Barat  
 Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

instrumen ini dilakukan melalui pengujian validitas dan pengujian reliabilitas. Instrumen yang valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang hendak diukur. Instrumen yang reliabel berarti instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama. Instrumen pengumpulan data yang layak adalah yang telah memenuhi syarat valid dan reliabel. Adapun uji kelayakan instrumen tersebut yaitu melalui uji validitas dan uji reliabilitas seperti yang akan dijelaskan berikut ini.

### 3.7.1. Validitas

Menurut Suharsimi Arikunto (2002:211), “Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan sesuatu instrument”. Sedangkan menurut Uep dan Sambas (2011:115-116), “Suatu instrumen pengukuran dikatakan valid jika instrumen dapat mengukur sesuatu dengan tepat apa yang hendak diukur”. Formula yang digunakan adalah koefisien korelasi *Product Moment* dari Karl Pearson, yaitu:

$$r_{xy} = \frac{N \sum X_i Y_i - \sum X_i \sum Y_i}{\sqrt{[N \sum X_i^2 - (\sum X_i)^2][N \sum Y_i^2 - (\sum Y_i)^2]}}$$

(Suharsimi Arikunto dalam Ating Somantri dan Sambas, 2006:49)

Keterangan:

$r_{xy}$  = Koefisien korelasi

N = Jumlah Responden

$X_i$  = Nomor item ke i

**Mochamad Zafar Shidiq, 2013**

Pengaruh Komitmen Karyawan Terhadap Kualitas Pelayanan Asuransi Kecelakaan Lalu Lintas Di PT Jasa Raharja (Persero) Kantor Cabang Jawa Barat  
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

$\sum X_i$  = Jumlah skor item ke i

$X_i^2$  = Kuadrat skor item ke i

$\sum X_i^2$  = Jumlah dari Kuadrat item ke i

$\sum Y_i$  = Total dari jumlah skor yang diperoleh tiap responden

$Y_i^2$  = Kuadrat dari jumlah skor yang diperoleh tiap responden

$\sum Y_i^2$  = Total dari kuadrat jumlah skor yang diperoleh tiap responden

$\sum X_i Y_i$  = Jumlah hasil kali item angket ke i dengan jumlah skor yang diperoleh tiap responden

Langkah kerja yang dapat dilakukan untuk mengukur validitas instrumen menurut Ating Somantri dan Sambas (2006:49-50) adalah sebagai berikut:

- (1) Mengumpulkan data dari hasil uji coba.
- (2) Memeriksa kelengkapan data, untuk memastikan lengkap tidaknya lembaran data yang terkumpul termasuk di dalamnya memeriksa kelengkapan pengisian item angket.
- (3) Memberikan skor terhadap item-item yang perlu diberi skor.
- (4) Membuat tabel pembantu untuk menempatkan skor-skor pada item yang diperoleh untuk setiap respondennya sehingga mempermudah perhitungan atau pengolahan data selanjutnya.

**Tabel 3. 5**  
**Contoh Format Penghitungan Uji Validitas**

No responden	Nomor item instrument										Jumlah
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

Mochamad Zafar Shidiq, 2013

Pengaruh Komitmen Karyawan Terhadap Kualitas Pelayanan Asuransi Kecelakaan Lalu Lintas Di PT Jasa Raharja (Persero) Kantor Cabang Jawa Barat

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

1											
2											
..dst											
Jumlah											

- (5) Menghitung jumlah skor yang diperoleh oleh masing-masing responden.
- (6) Menghitung nilai koefisien korelasi *product moment* untuk setiap bulir angket.

**Tabel 3. 6**  
**Contoh Format Tabel Perhitungan Korelasi**

No. Responden	X	Y	XY	X <sup>2</sup>	Y <sup>2</sup>
1					
..dst					
Jumlah ( $\Sigma$ )	= $\Sigma X$	= $\Sigma Y$	= $\Sigma XY$	= $\Sigma X^2$	= $\Sigma Y^2$

- (7) Menentukan titik kritis atau nilai tabel r, pada derajat bebas (db=N-2) dan tingkat signifikansi 95% atau  $\alpha = 0,05$ .
- (8) Membandingkan nilai koefisien korelasi *product moment* hasil perhitungan dengan nilai koefisien korelasi *product moment* yang terdapat dalam tabel.
- (9) Membuat kesimpulan, dengan cara membandingkan nilai hitung r dan nilai r tabel. Kriterianya yaitu jika:

- $r_{hitung} > r_{tabel} = \text{valid}$ , sebaliknya
- $r_{hitung} < r_{tabel} = \text{tidak valid}$

#### a) Uji Validitas Variabel Komitmen Karyawan (Variabel X)

Variabel yang telah diuji validitasnya yaitu variabel komitmen karyawan (Variabel X). Variabel komitmen karyawan diukur oleh indikator: (1) Afektif, (2) Kelanjutan, (3) Normatif. Indikator-indikator tersebut kemudian diuraikan menjadi 16 butir pernyataan angket.

Rekapitulasi hasil perhitungan uji validitas variabel komitmen karyawan (Variabel X) dihitung dengan menggunakan bantuan *Microsoft Excel* 2007. Hasil perhitungan uji validitas tersebut dapat terlihat dalam tabel di bawah ini.

**Tabel 3. 7**  
**Validitas Variabel Komitmen Karyawan (Variabel X)**

No. Item	Nilai Hitung Korelasi ( $r_{hitung}$ )	Nilai Tabel Korelasi ( $r_{tabel}$ )	Keterangan
1	0.445	0,444	Valid
2	0.759	0,444	Valid
3	0.806	0,444	Valid
4	0.780	0,444	Valid
5	0.843	0,444	Valid
6	0.784	0,444	Valid
7	0.791	0,444	Valid
8	0.884	0,444	Valid
9	0.604	0,444	Valid

Mochamad Zafar Shidiq, 2013

Pengaruh Komitmen Karyawan Terhadap Kualitas Pelayanan Asuransi Kecelakaan Lalu Lintas Di PT Jasa Raharja (Persero) Kantor Cabang Jawa Barat

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

10	0.456	0,444	Valid
11	0.681	0,444	Valid
12	0.497	0,444	Valid
13	0.573	0,444	Valid
14	0.758	0,444	Valid
15	0.483	0,444	Valid
16	0.725	0,444	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2012

Berdasarkan tabel di atas, dapat diperoleh bahwa seluruh bulir pernyataan dinyatakan valid, sehingga seluruh bulir pernyataan sebanyak 16 tersebut dapat digunakan untuk mengumpulkan data.

#### b) Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (Variabel Y)

Uji validitas yang berikutnya yaitu uji validitas pada variabel kualitas pelayanan (Variabel Y). Variabel kualitas pelayanan (Variabel Y) diukur oleh indikator: (1) Bukti fisik (*tangibles*), (2) Empati (*emphaty*), (3) reliabilitas (*reliability*), (4) Daya tanggap (*responsiveness*), dan (5) Jaminan (*assurance*). Indikator-indikator tersebut kemudian diuraikan menjadi 21 bulir pernyataan angket.

Rekapitulasi hasil perhitungan uji validitas variabel kualitas pelayanan (Variabel Y) dihitung dengan menggunakan bantuan *Microsoft Excel 2007*. Hasil perhitungan uji validitas tersebut dapat terlihat dalam tabel di bawah ini.

**Mochamad Zafar Shidiq, 2013**

Pengaruh Komitmen Karyawan Terhadap Kualitas Pelayanan Asuransi Kecelakaan Lalu Lintas Di PT Jasa Raharja (Persero) Kantor Cabang Jawa Barat  
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

**Tabel 3. 8**  
**Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan**

No. Item	Nilai Hitung Korelasi ( $r_{hitung}$ )	Nilai Tabel Korelasi ( $r_{tabel}$ )	Keterangan
1	0.529	0,444	Valid
2	0.529	0,444	Valid
3	0.542	0,444	Valid
4	0.593	0,444	Valid
5	0.515	0,444	Valid
6	0.532	0,444	Valid
7	0.814	0,444	Valid
8	0.758	0,444	Valid
9	0.564	0,444	Valid
10	0.613	0,444	Valid
11	0.587	0,444	Valid
12	0.587	0,444	Valid
13	0.556	0,444	Valid
14	0.556	0,444	Valid
15	0.593	0,444	Valid
16	0.752	0,444	Valid
17	0.471	0,444	Valid
18	0.660	0,444	Valid
19	0.659	0,444	Valid
20	0.490	0,444	Valid

**Mochamad Zafar Shidiq, 2013**

Pengaruh Komitmen Karyawan Terhadap Kualitas Pelayanan Asuransi Kecelakaan Lalu Lintas Di PT Jasa Raharja (Persero) Kantor Cabang Jawa Barat

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

21	0.490	0,444	Valid
----	-------	-------	-------

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2012

Berdasarkan tabel di atas, diperoleh hasil bahwa seluruh bulir pernyataan angket yaitu sebanyak 21 bulir dinyatakan valid sehingga keseluruhan bulir pernyataan angket tersebut dapat digunakan untuk mengumpulkan data.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa seluruh bulir pernyataan yang terdapat pada variabel komitmen karyawan (Variabel X) dan variabel kualitas pelayanan (Variabel Y) telah valid sehingga tidak ada item pernyataan yang dihilangkan ataupun dirubah. Hasil rekapitulasi uji coba angket tersebut tercantum dalam tabel berikut ini:

**Tabel 3. 9**  
**Jumlah Item Angket Uji Coba**

No.	Variabel	Jumlah Item
1.	Komitmen Karyawan	16
2.	Kualitas Pelayanan	21
<b>Jumlah</b>		<b>37</b>

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2013

### 3.7.2. Reliabilitas

Menurut Suharsimi Arikunto (2002:221), “ Reliabilitas menunjukkan pada satu pengertian bahwa sesuatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik”. Tujuan uji reliabilitas instrumen adalah untuk mengetahui konsistensi instrumen sebagai alat ukur, sehingga hasil suatu pengukuran dapat dipercaya (Uep dan Sambas, 2011:117). Formula yang dipergunakan untuk menguji reliabilitas dalam

**Mochamad Zafar Shidiq, 2013**

Pengaruh Komitmen Karyawan Terhadap Kualitas Pelayanan Asuransi Kecelakaan Lalu Lintas Di PT Jasa Raharja (Persero) Kantor Cabang Jawa Barat

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

penelitian ini adalah Koefisien Alfa ( $\alpha$ ) dari Cronbach (Ating Somantri dan Sambas, 2006:48), yaitu:

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

(Saefuddin Azwar dalam Ating Somantri dan Sambas, 2006:48)

dimana:

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

Keterangan:

$r_{11}$  = reliabilitas instrumen

$k$  = banyaknya butir soal

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

$\sigma_t^2$  = varians total

$N$  = Jumlah responden

$X$  = skor-skor pada item ke  $i$  untuk menghitung varians item atau jumlah skor yang diperoleh tiap responden untuk menghitung varians total

$\sum X^2$  = jumlah hasil kuadrat skor pada item ke  $i$  atau hasil kuadrat jumlah skor yang diperoleh tiap responden

**Mochamad Zafar Shidiq, 2013**

Pengaruh Komitmen Karyawan Terhadap Kualitas Pelayanan Asuransi Kecelakaan Lalu Lintas Di PT Jasa Raharja (Persero) Kantor Cabang Jawa Barat  
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

$(\Sigma X)^2$  = kuadrat jumlah seluruh skor pada item ke i atau kuadrat jumlah skor yang diperoleh tiap responden

Langkah kerja yang dapat dilakukan dalam rangka menguji reliabilitas instrument menurut Ating Somantri dan Sambas (2006:48-49) adalah sebagai berikut:

- 1) Memberikan skor terhadap instrumen yang telah diisi oleh responden.
- 2) Untuk mempermudah pengolahan data, buat tabel pembantu untuk menempatkan skor-skor item yang diperoleh.

**Tabel 3. 10**  
**Contoh Format Tabel Perhitungan Uji Reliabilitas**

No responden	Nomor item instrument										Jumlah
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1											
2											
..dst											
Jumlah											

- 3) Menghitung jumlah skor item yang diperoleh oleh masing-masing responden.
- 4) Menghitung kuadrat jumlah skor item yang diperoleh oleh masing-masing responden.
- 5) Menghitung varians masing-masing item.
- 6) Menghitung varians total.

**Mochamad Zafar Shidiq, 2013**

Pengaruh Komitmen Karyawan Terhadap Kualitas Pelayanan Asuransi Kecelakaan Lalu Lintas Di PT Jasa Raharja (Persero) Kantor Cabang Jawa Barat  
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

- 7) Menghitung koefisien Alfa
- 8) Membandingkan nilai koefisien Alfa dengan nilai koefisien korelasi *product moment* yang terdapat dalam tabel.
- 9) Membuat kesimpulan, jika nilai hitung  $r_{11} > r_{tabel}$  maka instrumen dinyatakan reliabel.

Hasil perhitungan uji reliabilitas angket terhadap variable komitmen karyawan (variabel x) dan variabel kualitas pelayanan (variable y) tercantum dalam tabel berikut ini.

**Tabel 3. 11**  
**Rekapitulasi Hasil Uji Reliabilitas Variabel Komitmen Karyawan (Variabel X) dan Variabel Kualitas Pelayanan (Variabel Y)**

No.	Variabel	Nilai Koefisien Alpha/ $r_{hitung}$	Nilai $r_{tabel}$	Ketentuan	Keterangan
1.	Komitmen Karyawan	0,914	0,444	$r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan $\alpha$ 0.05	Reliabel
2.	Kualitas Pelayanan	0,885	0,444	$r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan $\alpha$ 0.05	Reliabel

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2013

Berdasarkan tabel di atas, hasil perhitungan reliabilitas terhadap variabel X (komitmen karyawan ) dinyatakan reliabel karena memenuhi syarat  $r_{hitung} > r_{tabel}$  yaitu  $0,914 > 0,444$ . Selanjutnya, hasil perhitungan reliabilitas terhadap variabel Y

**Mochamad Zafar Shidiq, 2013**

Pengaruh Komitmen Karyawan Terhadap Kualitas Pelayanan Asuransi Kecelakaan Lalu Lintas Di PT Jasa Raharja (Persero) Kantor Cabang Jawa Barat  
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

(kualitas pelayanan) pun dinyatakan reliabel karena telah memenuhi syarat  $r_{hitung} > r_{tabel}$  yaitu  $0,885 > 0,444$ .

### 3.8. Uji Persyaratan Analisis Data

Dalam rangka menguji hipotesis, data tersebut harus melewati uji persyaratan regresi yang meliputi uji normalitas dan linier regresi. Setelah itu dilakukan pengujian hipotesis untuk mengetahui signifikansinya.

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui kenormalan data. Sedangkan uji linearitas untuk mengetahui apakah hubungan antara variabel terikat dengan masing-masing variabel bebas bersifat linier.

Dari masing-masing pengujian tersebut akan dibahas sebagai berikut :

#### 3.8.1. Normalitas Data

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui kenormalan distribusi data, untuk masing-masing variabel penelitian. Penelitian harus membuktikan terlebih dahulu, apakah data yang akan dianalisis itu berdistribusi normal atau tidak. Penulis menggunakan uji normalitas dengan metode liliefors. Langkah kerja uji normalitas dengan metode liliefors menurut (Ating dan sambas, 2006: 289) sebagai berikut:

1. Susunlah data dari kecil ke besar
2. Periksa data, beberapa kali munculnya bilangan-bilangan itu (frekuensi harus ditulis).
3. Dari frekuensi susun frekuensi kumulatifnya.
4. Berdasarkan frekuensi kumulatif, hitunglah proporsi empirik.
5. Hitung nilai  $z$  untuk mengetahui *Theoretical Proportion* pada tabel  $z$
6. Menghitung *Theoretical Proportion*.

**Mochamad Zafar Shidiq, 2013**

Pengaruh Komitmen Karyawan Terhadap Kualitas Pelayanan Asuransi Kecelakaan Lalu Lintas Di PT Jasa Raharja (Persero) Kantor Cabang Jawa Barat  
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

7. Bandingkan *empirical proportion* dengan *Theoretical Proportion*, kemudian carilah selisih terbesar didalam titik observasi antara kedua proporsi.
8. Carilah selisih terbesar di luar titik observasi.

Berikut ini adalah tabel distribusi pembantu dengan menggunakan  $\alpha = 0.05$  untuk uji normalitas data.

**Tabel 3. 12**  
**Tabel Distribusi Pembantu Untuk Uji Normalitas Data**

X	F	Fk	$S_n (X_i)$	Z	$F_o (X_i)$	$S_n (X_i) - F_o (X_i)$	$  S_n (X_{i-1}) - F_o (X_i)  $
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)

Sumber: Ating Somantri dan Sambas (2006:290)

Keterangan:

Kolom 1 : Susunan data dari kecil ke besar

Kolom 2 : Banyak data ke i yang muncul

Kolom 3 : Frekuensi kumulatif. Formula,  $fk = f + fki$  sebelumnya

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

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

$$\text{Dimana: } \bar{X} = \frac{\sum Xi}{n} \text{ dan } S = \sqrt{\frac{\sum Xi^2 - \frac{(\sum Xi)^2}{n}}{n-1}}$$

Kolom 6 : *Theoretical Proportion* (tabel z): proporsi kumulatif luas kurva

**Mochamad Zafar Shidiq, 2013**

Pengaruh Komitmen Karyawan Terhadap Kualitas Pelayanan Asuransi Kecelakaan Lalu Lintas Di PT Jasa Raharja (Persero) Kantor Cabang Jawa Barat  
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

normal baku dengan cara melihat nilai z pada tabel distribusi

normal

Kolom 7 : Selisih *Empirical Proportion* dengan *Theoretical Proportion*

dengan cara mencari selisih kolom (4) dan kolom (6)

Kolom 8 : Nilai mutlak, artinya semua nilai harus bertanda positif.

Tandai selisih mana yang paling besar nilainya. Nilai tersebut adalah  $D_{hitung}$ .

Selanjutnya menghitung  $D_{tabel}$  pada  $\alpha = 0,05$  dengan cara  $\frac{0,886}{\sqrt{n}}$ . Dengan kriteria apabila  $D_{hitung} < D_{tabel}$  dengan derajat kebebasan (dk) (0,05), maka dapat dinyatakan bahwa variabel penelitian mengikuti distribusi normal.

Untuk melakukan uji normalitas untuk kedua variabel tersebut dengan menggunakan bantuan *Microsoft Office Excel 2007*.

### 3.8.2. Linieritas Data

Langkah kerja uji linearitas regresi dalam Ating dan Sambas (2006:297) adalah sebagai berikut:

1. Menyusun table kelompok data variabel x dan y
2. Mencari jumlah kuadrat regresi ( $JK_{Reg(a)}$ ) dengan rumus:

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

Mochamad Zafar Shidiq, 2013

Pengaruh Komitmen Karyawan Terhadap Kualitas Pelayanan Asuransi Kecelakaan Lalu Lintas Di PT Jasa Raharja (Persero) Kantor Cabang Jawa Barat  
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

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

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

4. Mencari jumlah kuadrat residu ( $Jk_{\text{Res}}$ ) dengan rumus:

$$JK_{\text{Res}} = \sum Y^2 - JK_{\text{Reg}\{b/a\}} - Jk_{\text{Reg}\{a\}}.$$

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

$$RJK_{\text{Reg}\{a\}} = Jk_{\text{Reg}\{a\}}.$$

6. Mencari rata-rata jumlah kuadrat regresi b/a ( $JK_{\text{Reg}\{b/a\}}$ ) dengan rumus:

$$RJK_{\text{Reg}\{b/a\}} = Jk_{\text{Reg}\{b/a\}}.$$

7. Mencari rata-rata jumlah kuadrat residu ( $Jk_{\text{Res}}$ ) dengan rumus:

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

8. Mencari jumlah kuadrat error ( $Jk_e$ ) dengan rumus:

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

9. Mencari jumlah kuadrat tuna cocok ( $JK_{\text{TC}}$ ) dengan rumus:

$$JK_{\text{TC}} = Jk_{\text{Res}} - JK_e$$

10. Mencari rata-rata jumlah kuadrat tuna cocok ( $RJK_{\text{TC}}$ ) dengan rumus:

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

11. Mencari rata-rata jumlah kuadrat error ( $RJK_e$ ) dengan rumus:

$$RJK_e = \frac{JK_e}{n-k}.$$

12. Mencari nilai  $F_{hitung}$  dengan rumus:  $F_{hitung} = \frac{RJK_{TC}}{RJK_e}$ .

13. Menentukan keputusan pengujian

Jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$  artinya data berpola linear

Jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$  artinya data berpola tidak linear

14. Mencari  $F_{tabel}$  pada taraf signifikan 95% atau  $\alpha = 5\%$  menggunakan dengan rumus:  $F_{tabel} = F_{(1-\alpha)(db_{TC}, db_E)}$ , dimana  $db_{TC} = k-2$  dan  $db_E = n-k$

15. Membandingkan  $F_{hitung}$  dengan  $F_{tabel}$

### 3.8.3. Homogenitas Data

Peneliti menggunakan uji homogenitas adalah untuk mengasumsikan bahwa skor setiap variabel memiliki varians yang homogen. Uji statistika yang akan digunakan adalah uji Burlett dengan menggunakan bantuan *Microsoft Office Excel 2007*. Kriteria yang peneliti gunakan adalah nilai hitung  $\chi^2 >$  nilai tabel, maka  $H_0$  menyatakan skornya homogen ditolak. Nilai hitung diperoleh dengan rumus:

$$\chi^2 = (\ln 10) [\sum db_i \cdot \log S_i^2]$$

(Ating Somantri dan Sambas Ali M., 2006:294)

Keterangan:

$S_i^2$  = Varians tiap kelompok data

$db_i$  n-1 = Derajat kebebasan tiap kelompok

B. = Nilai Burlett =  $(\log S_{gab}^2) (\sum db_i)$

Mochamad Zafar Shidiq, 2013

Pengaruh Komitmen Karyawan Terhadap Kualitas Pelayanan Asuransi Kecelakaan Lalu Lintas Di PT Jasa Raharja (Persero) Kantor Cabang Jawa Barat

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

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

Adapun langkah-langkah yang penulis tempuh dalam pengujian homogenitas varians ini menurut Ating S. dan Sambas Ali M., (2006:295) adalah sebagai berikut:

- a. Menentukan kelompok-kelompok data dan menghitung varians untuk tiap kelompok tersebut
- b. Membuat tabel pembantu untuk memudahkan proses penghitungan
- c. Menghitung varians gabungan
- d. Menghitung log dari varians gabungan
- e. Menghitung nilai Barlett
- f. Menghitung nilai  $\chi^2$
- g. Menghitung nilai dan titik kritis
- h. Membuat kesimpulan

### 3.9. Teknik Analisis Data

Analisis data diartikan sebagai upaya mengolah data menjadi informasi, sehingga karakteristik atau sifat-sifat data tersebut dapat dengan mudah dipahami dan bermanfaat untuk menjawab masalah-masalah yang berkaitan dengan kegiatan penelitian, seperti yang diungkapkan oleh Uep Tatang Sontani dan Sambas Ali Muhidin (2011:159). Teknik analisis data dalam penelitian, dibagi menjadi dua yaitu teknik analisis data deskriptif dan teknik analisis data inferensial (Uep dan Sambas Ali Muhidin, 2011: 159). Teknik analisis data penelitian secara deskriptif dilakukan melalui statistika deskriptif, yaitu statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud

**Mochamad Zafar Shidiq, 2013**

Pengaruh Komitmen Karyawan Terhadap Kualitas Pelayanan Asuransi Kecelakaan Lalu Lintas Di PT Jasa Raharja (Persero) Kantor Cabang Jawa Barat  
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

membuat generalisasi hasil penelitian. Untuk menjawab rumusan masalah no.1 tentang bagaimana gambaran tingkat komitmen karyawan dan rumusan masalah no.2 tentang bagaimana gambaran tingkat kualitas pelayanan, maka teknik analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif, yakni untuk mengetahui gambaran mengenai komitmen karyawan di PT Jasa Raharja(Persero) Kantor Cabang Jawa Barat dan gambaran mengenai kualitas pelayanan pegawai di PT Jasa Raharja(Persero) Kantor Cabang Jawa Barat. Termasuk dalam teknik analisis data statistik deskriptif antara lain penyajian data melalui tabel, grafik, diagram, persentase, frekuensi, perhitungan mean, median atau modus.

Sementara itu teknik analisis data inferensial dilakukan dengan statistik inferensial, yaitu statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan membuat kesimpulan yang berlaku umum. Ciri analisis data inferensial adalah digunakannya rumus statistik tertentu (misalnya uji t atau uji F) dan digunakan untuk menjawab pertanyaan no.3 tentang pengaruh variabel x (komitmen karyawan) terhadap variabel y (kualitas pelayanan). Hasil dari perhitungan rumus statistik inilah yang menjadi dasar pembuatan generalisasi dari sampel bagi populasi. Berkaitan dengan statistik inferensial sebagai salah satu teknik analisis data penelitian, Arikunto (2002:388) menjelaskan bahwa: “Statistik inferensial berfungsi untuk menggeneralisasikan hasil penelitian sampel bagi populasi. Sesuai dengan fungsi tersebut maka statistik inferensial cocok untuk penelitian sampel”. Untuk kepentingan generalisasi dan menjawab permasalahan sebagaimana diungkapkan pada rumusan masalah, maka teknik analisis data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah Regresi Linier Sederhana.

**Mochamad Zafar Shidiq, 2013**

Pengaruh Komitmen Karyawan Terhadap Kualitas Pelayanan Asuransi Kecelakaan Lalu Lintas Di PT Jasa Raharja (Persero) Kantor Cabang Jawa Barat  
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

### 3.9.1. Prosedur Analisis Data

Setelah diperoleh data dari hasil penyebaran angket, selanjutnya langkah-langkah dalam prosedur pengolahan data menurut Sugiyono (2006:74) adalah:

1. *Editing*, yaitu pemeriksaan angket yang terkumpul kembali setelah diisi oleh responden. Pemeriksaan tersebut menyangkut kelengkapan pengisian angket secara menyeluruh.
2. *Coding*, yaitu pemberian kode atau skor untuk setiap *option* dari setiap item berdasarkan ketentuan yang ada.

**Tabel 3. 13**  
**Pola Pembobotan Angket**

No	Alternatif Jawaban	bobot	
		Positif	Negatif
1.	Sangat Setuju	5	1
2.	Setuju	4	2
3.	Ragu-ragu	3	3
4.	Tidak Setuju	2	4
5.	Sangat Tidak setuju	1	5

Mochamad Zafar Shidiq, 2013

Pengaruh Komitmen Karyawan Terhadap Kualitas Pelayanan Asuransi Kecelakaan Lalu Lintas Di PT Jasa Raharja (Persero) Kantor Cabang Jawa Barat

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

3. *Tabulating*, dalam hal ini hasil *coding* dituangkan ke dalam tabel rekapitulasi secara lengkap untuk seluruh item setiap variabel. Adapun tabel rekapitulasi tersebut adalah sebagai berikut:

**Tabel 3. 14**  
**Rekapitulasi Hasil Skoring Angket**

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

4. Data yang diperoleh kemudian diolah, maka diperoleh rincian skor dan kedudukan responden berdasarkan urutan angket yang masuk untuk masing-masing variabel X dan Y dengan perhitungan skor rata-rata jawaban responden.
5. Analisis data, yaitu mendeskripsikan variabel X dan variabel Y dengan analisis data untuk menjawab permasalahan tentang bagaimana gambaran Komitmen Karyawan dan Kualitas Pelayanan di PT Jasa Raharja (Persero) cabang Jawa Barat juga pengaruh Komitmen Karyawan terhadap Peningkatan

**Mochamad Zafar Shidiq, 2013**

Pengaruh Komitmen Karyawan Terhadap Kualitas Pelayanan Asuransi Kecelakaan Lalu Lintas Di PT Jasa Raharja (Persero) Kantor Cabang Jawa Barat

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

Kualitas Pelayanan Asuransi Laka-Lantas di PT Jasa Raharja (Persero) cabang Jawa Barat.

### 3.9.2. Analisis Regresi Linier

Analisis data ini digunakan untuk menjawab rumusan masalah no. 3 yaitu “adakah pengaruh komitmen karyawan terhadap kualitas pelayanan Asuransi Laka-Lantas di PT Jasa Raharja(Persero) Kantor Cabang Jawa Barat?”. Analisis regresi adalah menganalisa data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data-data dari variabel yang diteliti, apakah sesuatu variabel disebabkan atau dipengaruhi atautkah tidak oleh variabel lainnya.

Menurut Sugiyono (2006:243) “ Regresi sederhana didasarkan pada hubungan fungsional ataupun kausal satu variabel independen dengan satu variabel dependen”. Adapun Perhitungan untuk mencari persamaan regresi dalam Ating dan Sambas (2006:243) menggunakan rumus sebagai berikut:

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

Keterangan:

X = Komitmen Organisasi/Karyawan (nilai duga)

$\hat{Y}$  = Kualitas Pelayanan

a = Penduga bagi intersap ( $\alpha$ )

b = penduga bagi koefisien regresi ( $\beta$ )

$\alpha$  dan  $\beta$  parameter yang nilainya tidak diketahui sehingga diduga menggunakan statistika sampel

$$\text{Dimana: } a = \frac{\sum Y - b \sum X}{N} = \bar{Y} - b\bar{X}$$

Mochamad Zafar Shidiq, 2013

Pengaruh Komitmen Karyawan Terhadap Kualitas Pelayanan Asuransi Kecelakaan Lalu Lintas Di PT Jasa Raharja (Persero) Kantor Cabang Jawa Barat

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

$$b = \frac{N \cdot (\sum XY) - \sum X \sum Y}{N \cdot \sum X^2 - (\sum X)^2}$$

Selain menggunakan rumus korelasi dan regresi linier sederhana di atas, teknik analisis data penelitian ini juga dapat menggunakan program SPSS dan Microsoft excel 2007.

Mengingat data variabel penelitian seluruhnya diukur dalam bentuk skala ordinal, yaitu skala yang berjenjang yaitu jarak antara data yang satu dengan data yang lainnya tidak sama (Sugiyono,2006:70). Tetapi pengolahan data dengan penerapan statistik parametrik mensyaratkan data sekurang-kurangnya harus diukur dengan skala interval,maka terlebih dahulu semua data ordinal ditransformasikan menjadi skala interval dengan menggunakan *Metode Succesive Interval* atau *MSI*.

### 3.10. Pengujian Hipotesis

Langkah terakhir dalam kegiatan analisis data adalah pengujian hipotesis. Menurut Uep dan Sambas (2011:78), "... hipotesis dibedakan menjadi dua bagian yaitu hipotesis penelitian dan hipotesis statistik". Prosedur dalam pengujian ini terdiri dari beberapa langkah, yaitu:

### 3.10.1 Merumuskan Hipotesis Statistik

Permasalahan yang dirumuskan adalah: Adakah pengaruh dari komitmen karyawan terhadap kualitas pelayanan asuransi kecelakaan lalu lintas di PT Jasa Raharja (Persero) Kantor Cabang Jawa Barat.

. Pada penelitian ini, alat yang digunakan untuk meramalkan nilai pengaruh antara variabel X dan variabel Y yaitu menggunakan analisis regresi linear sederhana. Langkah-langkah uji keberartian regresi adalah sebagai berikut (Ating Somantri dan Sambas, 2006:245):

- 1) Merumuskan hipotesis ke dalam model statistik, yaitu:

$H_0: \rho = 0 \rightarrow$  tidak ada pengaruh antara komitmen karyawan (variabel X) terhadap kualitas pelayanan (variabel Y).

$H_1: \rho \neq 0 \rightarrow$  terdapat pengaruh antara antara komitmen karyawan (variabel X) terhadap kualitas pelayanan (variabel Y).

- 2) Menentukan uji statistik yang sesuai. Uji statistik yang digunakan adalah uji F. Untuk menentukan nilai uji F dapat mengikuti langkah-langkah berikut:

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

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

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

**Mochamad Zafar Shidiq, 2013**

Pengaruh Komitmen Karyawan Terhadap Kualitas Pelayanan Asuransi Kecelakaan Lalu Lintas Di PT Jasa Raharja (Persero) Kantor Cabang Jawa Barat

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

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

c. Menghitung jumlah kuadrat residu ( $JK_{\text{Res}}$ ) dengan rumus:

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

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

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

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

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

f. Menghitung rata-rata jumlah kuadrat residu ( $RJK_{\text{Res}}$ ) dengan rumus:

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

g. Menghitung F, dengan rumus:

$$F = \frac{RJK_{\text{Reg}(b/a)}}{RJK_{\text{Res}}}$$

3) Mencari nilai  $F_{\text{tabel}}$  pada taraf signifikansi 95% atau  $\alpha = 5\%$  menggunakan rumus:

$$F_{\text{tabel}} = F_{(1 - \alpha)} (db_{\text{reg}(b/a)} (db_{\text{res}}))$$

4) Membuat kesimpulan

Membandingkan nilai uji F dengan nilai  $F_{\text{tabel}}$  kemudian membuat kesimpulan.

- Jika  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, apabila  $F_{\text{hitung}} \geq F_{\text{tabel}}$  dinyatakan signifikan (diterima).
- Jika  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak, apabila  $F_{\text{hitung}} \leq F_{\text{tabel}}$  dinyatakan tidak signifikan (ditolak).

### 3.10.2 Menghitung Koefisien Korelasi antara Variabel X dan Variabel Y

Untuk mengetahui hubungan variabel X (komitmen karyawan) dengan variabel Y (kualitas pelayanan) dicari dengan menggunakan rumus *Product Moment* yang dikemukakan oleh Karl Pearson, yaitu:

$$r_{xy} = \frac{N \sum X_i Y_i - \sum X_i \sum Y_i}{\sqrt{[N \sum X_i^2 - (\sum X_i)^2][N \sum Y_i^2 - (\sum Y_i)^2]}}$$

Nilai koefisien korelasi kemudian dikonsultasikan dengan tabel Guilford tentang batas-batas (r) untuk mengetahui derajat hubungan antar variabel X dan variabel Y. Maka dapat digunakan pedoman interpretasi koefisien korelasi seperti yang dituangkan dalam tabel berikut :

**Tabel 3. 15**  
**Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi**

Besarnya nilai r	Interpretasi

Mochamad Zafar Shidiq, 2013

Pengaruh Komitmen Karyawan Terhadap Kualitas Pelayanan Asuransi Kecelakaan Lalu Lintas Di PT Jasa Raharja (Persero) Kantor Cabang Jawa Barat

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

0,000 sampai dengan 0,199	Korelasi sangat rendah (diabaikan/dianggap tidak ada)
0,200 sampai dengan 0,399	Korelasi rendah
0,400 sampai dengan 0,599	Korelasi sedang
0,600 sampai dengan 0,799	Korelasi tinggi
0,800 sampai dengan 1,000	Korelasi sangat sangat tinggi

Sumber: Ating Somantri dan Sambas (2006:341)

Untuk mengukur seberapa besar pengaruh yang diberikan oleh Variabel Komitmen Karyawan terhadap Variabel Kualitas Pelayanan maka digunakan rumus koefisien determinasi (KD) yaitu,  $KD = r^2 \times 100\%$  (Ating Somantri dan Sambas, 2006:341). Dengan  $r^2$  dicari dengan rumus sebagai berikut:

$$r^2 = \frac{b\{N \sum X_i Y_i - (\sum X_i)(\sum Y_i)\}}{n \sum Y_i^2 - (\sum Y_i)^2}$$

Adapun dalam perhitungannya penulis menggunakan bantuan Software *Microsoft Office Excel 2007*.