

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Tempat dan waktu penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Pos Cabang Depok 2 pada bulan Mei 2022 sampe Agustus 2022, sesuai dengan jadwal penelitian yang tertera pada table dibawah ini.

Tabel 3.1 Jadwal Pelaksanaan Penelitian

No	Keterangan	Mei-22				Jun-22				Jul-22			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Observasi Awal												
2	Pengajuan Izin Penelitian												
3	Persiapn Instrumen Penelitian												
4	Pengumpulan Data												
5	Pengelola Data												
6	Analisis dan Evaluasi												
7	Penulisan Laporan												
8	Seminar Hasil Penelitian												

(Sumber: Rencana Penelitian 2022)

3.2 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan yaitu jenis penelitian kuantitatif. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian survei yaitu penelitian yang datanya dikumpulkan dari sampel atas populasi untuk mewakili seluruh populasi. Maksud penelitian survei untuk penelaahan (explorative), deskriptif, penjelasan (explanatory atau confirmatory), evaluasi, prediksi atau peramalan, penelitian operasional dan pengembangan indikator-indikator sosial. Metode survei digunakan untuk mendapatkan data dari tempat tertentu yang alamiah (bukan buatan), tetapi peneliti melakukan perlakuan dalam pengumpulan data, misalnya dengan mengedarkan kuesioner, tes, wawancara terstruktur dan sebagainya (Sugiyono, 2016:6).

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Banyak ahli menjelaskan pengertian tentang populasi. Salah satunya Sugiyono (2017:80) mengatakan bahwa populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh penelitian untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Jadi populasi bukan hanya orang, tetapi juga objek dan benda-benda alam yang lain. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada objek atau subjek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik atau sifat yang dimiliki oleh subjek atau objek itu. Adapun populasi dalam penelitian ini adalah pegawai BPS Kota Depok. Jumlah pegawai yang aktif mencapai 42 orang. Oleh sebab itu, dalam penelitian ini kami menggunakan angka 42 sebagai populasi penelitian, sebagai berikut :

NO	JABATAN	JUMLAH
1	Kepala BPS	1
2	Ketua Tim Seksi Sosial	6
3	Anggota	
4	Ketua Tim Seksi Distribusi	7
5	Anggota	
6	Ketua Tim Seksi Produksi	4
7	Anggota	
8	Kepala Sub Bagian Umum	6
9	Anggota	
10	Ketua Tim Seksi IPDS	9
11	Anggota	
12	Ketua Tim Seksi Neraca	4
13	Anggota	
14	PPNPM	5
	Jumlah	42

Sumber: Sub Bagian Umum BPS Kota Depok

3.3.2. Sampel

Sejalan dengan pengertian populasi, banyak juga ahli yang mendefinisikan pengertian tentang sampel. Sugiyono (2016:81) mengatakan bahwa: "Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut." Bila populasi besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel

yang diambil dari populasi itu. Apa yang dipelajari dari populasi itu, kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representatif (mewakili). Dengan pertimbangan jumlah populasi di objek penelitian adalah 42 orang, maka peneliti menggunakan jumlah tersebut menjadi sampel penelitian.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Proses pengumpulan data sebenarnya dapat dilakukan dengan beberapa cara. Sugiyono (2016:137) menyatakan bahwa: "Terdapat dua hal utama yang memengaruhi kualitas data hasil penelitian yaitu kualitas instrumen penelitian dan kualitas pengumpulan data. Kualitas instrumen penelitian berkenaan dengan validitas serta reliabilitas instrumen dan kualitas pengumpulan data berkenaan ketepatan cara-cara yang digunakan untuk mengumpulkan data. Oleh karena itu, instrumen yang telah teruji validitas dan reliabilitasnya, belum tentu dapat menghasilkan data yang valid dan reliabel, apabila instrumen tersebut tidak digunakan secara tepat dalam pengumpulan datanya."

Selanjutnya perlu peneliti sampaikan bahwa dalam melakukan penelitian ini, peneliti mengumpulkan data primer yaitu data asli yang dikumpulkan oleh periset untuk menjawab masalah riset secara khusus (Sunyoto, 2017;28). Juga data sekunder yaitu data yang tidak langsung berasal dari sumber datanya dimana biasanya data tersebut dikumpulkan oleh organisasi pengumpul data dan dipublikasikan kepada masyarakat pengguna data (Sunyoto, 2017;42). Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu kuesioner (angket) yang merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara membuat pertanyaan atau kuesioner yang akan dibagikan kepada responden yang menjadi objek penelitian. Responden diminta untuk memilih salah satu jawaban yang telah dipersiapkan pada lembaran kuesioner. Teknik pengumpulan data sebagai berikut:

a. Kuesioner

Teknik pengumpulan data melalui daftar pertanyaan (angket) yang diajukan kepada pihak-pihak yang berhubungan langsung dengan masalah yang akan diteliti.

b. Observasi

Melakukan pengamatan secara langsung ke objek penelitian untuk melihat dari dekat kegiatan yang dilakukan.

c. Wawancara

Suatu cara pengumpulan data yang digunakan untuk memperoleh informasi langsung dari pegawai BPS Kota Depok

3.5 Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel merupakan aspek penelitian yang memberikan informasi tentang bagaimana cara mengukur variabel. Dengan demikian, maka peneliti akan mampu mengetahui bagaimana cara melakukan pengukuran terhadap variabel yang dibangun atas dasar sebuah konsep dalam bentuk indikator dalam sebuah kuesioner. Dalam penelitian ini akan digunakan dua jenis variabel yaitu variabel bebas (independent variable) dan variabel terikat (dependent variable).

3.5.1. Variabel Bebas

Variabel bebas (independent variable) atau yang biasa disebut dengan variabel X yaitu variabel yang memengaruhi variabel terikat (dependent variable) atau yang sering disebut dengan variabel Y. Dalam penelitian ini digunakan variabel bebas Kualitas Pelayanan, Lokasi Kerja dan Lingkungan Kerja yang mana telah peneliti tulis definisi variabel-variabel tersebut pada Bab II. Adapun indikator-indikator variabel sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan (X1)

a. *Realibility* (kehandalan)

Kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat (*accurately*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependably*), terutama memberikan jasa secara tepat waktu (*on time*), dengan cara yang sama sesuai dengan jadwal yang telah dijanjikan dan tanpa melakukan kesalahan tiap waktu.

b. *Responsiviness* (daya tanggap)

Kemauan atau keinginan para pegawai untuk membantu dan memberikan jasa yang dibutuhkan konsumen. Membiarkan konsumen menunggu, terutama tanpa

alasan yang jelas akan menimbulkan kesan negatif yang tidak seharusnya terjadi. Kecuali apabila kesalahan ini ditanggapi dengan cepat, maka menjadi suatu yang berkesan dan menjadi pengalaman yang menyenangkan.

c. *Assurance* (jaminan)

Meliputi pengetahuan, kemampuan, ramah tamah, sopan, dan sifat dapat dipercaya dari kontak personel untuk menghilangkan keragu-raguan konsumen dan merasa terbebas dari bahaya dan resiko.

d. *Empathy* (empati)

Meliputi sikap kontak personel maupun perusahaan untuk memahami kebutuhan maupun kesulitan konsumen, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, kemudahan dalam melakukan komunikasi atau hubungan.

2. Lokasi Kerja (X_2)

a. Ketenangan

Ketenangan di ruangan kerja perlu diperhatikan oleh perusahaan sebab dapat menambah konsentrasi atau keseriusan pekerja pada saat melakukan pekerjaan. Hal ini bermanfaat secara langsung bagi kemajuan perusahaan.

b. Kebersihan

Lokasi kerja yang bersih dapat menimbulkan rasa senang, sehingga dapat memengaruhi semangat dan gairah kerja para pegawai.

c. Pertukaran udara (ventilasi)

Pertukaran udara yang cukup terutama dalam ruangan kerja sangat diperlukan, apalagi di dalam ruangan tersebut penuh pegawai. Pertukaran udara yang cukup ini akan menyebabkan kesegaran fisik para pegawai.

d. Penerangan

Perusahaan harus mengusahakan penerangan yang cukup, tetapi tidak menyilaukan, sebab bila hal ini terpenuhi maka pekerjaan dapat dilaksanakandengan baik dan lebih teliti.

e. Keamanan

Perusahaan yang memberikan jaminan keamanan dalam bekerja dapat menimbulkan rasa tenang para pegawai dalam melakukan pekerjaan.

3. Lingkungan Kerja (X_3)

a. Pencahayaan

Pencahayaan yang cukup tetapi tidak menyilaukan akan membantu menciptakan kinerja pegawainya.

b. Sirkulasi udara.

Sirkulasi udara yang baik akan menyehatkan badan. Sirkulasi udara yang cukup dalam ruangan kerja sangat diperlukan apabila ruangan tersebut penuh dengan pegawai.

c. Kebisingan.

Kebisingan mengganggu konsentrasi, siapapun tidak senang mendengarkan suara bising, karena kebisingan merupakan gangguan terhadap seseorang.

d. Warna.

Warna dapat berpengaruh terhadap jiwa manusia, sebenarnya bukan warna saja yang diperhatikan tetapi komposisi warna pun harus pula diperhatikan. Apabila warna dari suatu ruangan mempunyai komposisi yang menarik atau mempunyai karakter, perubahan yang positif pun akan timbul baik perubahan *mood* atau secara sikap.

4. Kelemahan Udara

Kelembaban adalah banyaknya air yang terkandung dalam udara, biasanya dinyatakan dalam persentase. Kelembaban ini berhubungan atau dipengaruhi oleh temperatur udara.

5. Fasilitas

Fasilitas merupakan suatu penunjang untuk pegawai dalam menjalankan aktivitas dalam bekerja.

3.5.2. Variabel Terikat

Variabel terikat (dependent variable) adalah variabel yang dapat dipengaruhi oleh variabel lain dalam hal ini variabel bebas (independent variable). Dalam penelitian ini digunakan Kepuasan Kerja. Pengambilan keputusan adalah sebagai suatu proses yang digunakan untuk memilih suatu tindakan sebagai cara pemecahan masalah. Dengan indikatornya sebagai berikut:

a. Tingkat gaji

Kepuasan terhadap pemberian gaji ini tidak hanya mencukup nominal gaji yang didapatkan akan tetapi lebih kepada kepuasan seorang pegawai pada kebijakan administarsi penggajian, adanya berbagai macam tunjangan, serta kepuasan terhadap tingkat kenaikan gaji.

b. Kepemimpinan

Kepuasan terhadap gaya kepemimpinan atasan ini ternyata memberikan pengaruh yang cukup besar terhadap kepuasan kerja pegawai. Terdapat berbagai macam tipe gaya kepemimpinan atasan yang memengaruhi kepuasan kerja diantaranya atasan yang berorientasi terhadap kinerja pegawai dan atasan yang mengutamakan partisipasi pegawainya.

c. Rekan kerja yang mendukung

Rekan kerja merupakan salah satu faktor yang memengaruhi kepuasan kerja pegawai. Komunikasi yang berjalan dengan baik antar sesama pegawai mampu meningkatkan kepuasan kerja dalam diri seorang pegawai, apalagi jika rekan kerja tersebut memiliki kesamaan dalam bersikap sehingga akan menciptakan suasana kerja yang menyenangkan dan membentuk tali persahabatan antar pegawai. Perasaan senang dan rasa persahabatan yang timbul tersebut sangat berkaitan dengan kepuasan kerja pegawai.

d. Kondisi kerja yang mendukung

Berbagai penelitian menunjukkan bahwa pegawai lebih menyukai lingkungan fisik yang nyaman atau tidak berbahaya. Selain itu, sebagian besar pegawai lebih menyukai bekerja relatif dekat dengan rumah, dengan fasilitas yang relatif modern dan bersih, serta dengan peralatan yang memadai.

e. Fasilitas kerja

Dalam suatu pencapaian tujuan perusahaan, diperlukan alat atau sarana pendukung yang digunakan dalam aktivitas sehari-hari di perusahaan tersebut, fasilitas yang digunakan bermacam-macam bentuk, jenis maupun manfaatnya, disesuaikan dengan kebutuhan dan kemampuan perusahaan.

Tabel 3.2. Definisi Operasional Variabel

VARIBEL	DEFINISI	INDIKATOR	UKURAN
Kualitas Pelayanan (X ₁)	Sejumlah uang yang dikorbankan untuk suatu barang atau jasa atau nilai dari konsumen yang ditukarkan untuk mendapatkan manfaat, kepemimpinan dan pengguna barang atau jasa. (Kotler dan Armstrong dalam Suparyono dan Rosad, 2016; 142)	1. <i>Reability</i> (Kendala) 2. <i>Responsiviness</i> Daya Tanggap 3. <i>Assurance</i> (jaminan) 4. <i>Empathy</i> (empati)	<i>Skala Likert</i>
Lokasi Kerja (X ₂)	Pemahaman bahwa produk merupakan peluang yang ditawarkan oleh penjual yang mempunyai nilai jual lebih yang tidak dimiliki oleh produk pesaing (Kotler, 2016; 143)	1. Ketenangan 2. Kebersihan 3. Ventilasi 4. Penerangan 5. Keamanan	<i>Skala Likert</i>
Lingkungan Kerja (X ₃)	Kegiatan yang ditunjukkan untuk memengaruhi konsumen agar mereka dapat menjadi kenal akan produk yang ditawarkan oleh perusahaan kepada mereka dan kemudian mereka menjadi senang lalu membeli produk tersebut (Harsanti, 2016: 20)	1. Dimensi Fisik a. Pencahayaan b. Sirkulasi Udara c. Warna d. Kelembapan Udara e. Fasilitas 2. Dimensi Non Fisik a. Hubungan yang harmonis b. Kesempatan untuk majuan c. Keamanan dalam pekerjaan	<i>Skala Likert</i>
Kepuasan Kerja (Y)	Studi tentang bagaimana individu, kelompok, dan organisasi memilih, membeli, menggunakan dan bagaimana barang, jasa, ide atau pengalaman untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan mereka (Kotler dan Keller, 2017; 166)	a. Tingkat Gaji b. Kepemimpinan c. Rekan kerja yang mendukung d. Kondisi kerja yang mendukung e. Fasilitas Kerja	<i>Skala Likert</i>

Sumber : Peneliti (2022)

3.6 Teknik Analisis data

Teknik analisis data bertujuan untuk menjawab rumusan masalah maupun hipotesis penelitian yang telah dirumuskan sebelumnya. Data-data yang telah dikumpulkan akan diolah sehingga bisa diambil kesimpulan sesuai dengan jenis uji yang akan digunakan nantinya. Pada akhir kesimpulan itulah nantinya akan diketahui

bagaimana pengaruh antara variabel bebas dengan variabel terikat yang digunakan dalam penelitian ini.

3.6.1 Skala dan Angka Penafsiran

Seperti telah disampaikan sebelumnya, bahwa dalam penelitian ini nanti akan digunakan kuesioner. Adapun penilaiannya dengan menggunakan Skala Likert, dimana setiap jawaban instrumen dibuat menjadi 5 (lima) gradasi dari sangat setuju sampai sangattidak setuju, yang dapat berupa kata-kata, seperti:

- a. Sangat Setuju = (Skor 5)
- b. Setuju = (Skor 4)
- c. Kurang Setuju = (Skor 3)
- d. Tidak Setuju = (Skor 2)
- e. Sangat Tidak Setuju = (Skor 1)

Dengan menggunakan alat likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Selanjutnya indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pertanyaan atau pernyataan. Jawaban atas pertanyaan atau pernyataan itulah nantinya akan diolah sampai menghasilkan kesimpulan.

Guna menentukan tingkat perubahan (gradasi) hasil jawaban responden maka diperlukan angka penafsiran. Angka penafsiran inilah yang digunakan setiap penelitian kuantitatif untuk mengolah data mentah yang akan dikelompok-kelompokkan sehingga dapat diketahui hasil akhir atas jawaban responden, apakah responden sangat setuju, setuju, kurang setuju, tidak setuju atau bahkan sangat tidak setuju atas apa yang ada dalam pernyataan tersebut.

Adapun penentuan interval angka penafsiran dilakukan dengan cara mengurangi skor sehingga diperoleh interval penafsiran seperti terlihat pada Tabel 3.3. di bawah ini.

$$\begin{aligned}
 \text{Interval Angka Penafsiran} &= (\text{Skor Tertinggi} - \text{Skor Terendah})/n \\
 &= (5-1)/5 \\
 &= 0,80 \\
 &= 0,80
 \end{aligned}$$

Tabel 3.3. Angka Penafsiran

INTERVAL PENAFSIRAN	KATEGORI
1,00 – 1,80	Sangat Tidak Setuju
1,81 – 2,60	Tidak Setuju
2,61 – 3,40	Kurang Setuju
3,41 – 4,20	Setuju
4,21 – 5,00	Sangat Setuju

Sumber : Hasil penelitian, 2022 (Data diolah)

Adapun rumus penafsiran yang digunakan adalah:

$$M = \frac{\sum f(X)}{n}$$

Keterangan:

M = Angka penafsiran

f = Frekuensi jawaban

x = Skala nilai

n = Jumlah seluruh jawaban

3.6.2 Persamaan Regresi

Dalam penelitian ini digunakan analisis regresi berganda yaitu untuk sejauh mana pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikatnya. Analisis regresi berganda adalah suatu alat analisis peramalan nilai pengaruh dua variabel bebas atau lebih terhadap variabel terikat untuk membuktikan ada atau tidaknya hubungan fungsi atau hubungan kausal antara dua variabel bebas atau lebih (X1), (X2), (X3) (Xn) dengan satu variabel terikat (Unaradjan, 2013:225). Guna menguji pengaruh beberapa

variabel bebas dengan variabel terikat dapat digunakan model matematika sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Keterangan :

Y = Nilai yang diprediksikan (kepuasan pegawai)

a = Intersep (titik potong dengan sumbu Y)

b1 = Koefisien regresi pertama b2 = Koefisien regresi kedua X1 = Kualitas Pelayanan

X2 = Lokasi Kerja

X3 = Lingkungan Kerja

e = Standar error

Sumber: Arikunto dalam Unaradjan (2013:225)

Namun demikian dalam penelitian ini, analisis regresi linier berganda tidak dilakukan secara manual dengan menggunakan rumus di atas melainkan dengan menggunakan Statistical Product and Service Solutions (SPSS). Sebelum melakukan analisis regresi linier berganda lebih lanjut perlu dilakukan analisis data. Dalam hal ini peneliti akan menggunakan teknik analisis data yang sudah tersedia selama ini. Pertama, dilakukan uji kualitas data berupa uji validitas dan reliabilitas. Kedua, dilakukan uji asumsi klasik berupa uji normalitas, uji multikolinieritas, uji heteroskedastisitas, dan uji autokorelasi. Ketiga, dilakukan uji hipotesis berupa uji F (Uji Simultan), uji t (Uji Parsial), dan koefisien determinasi (R²). Uji Kualitas Data

3.6.3 Uji Kualitas Data

1. Uji Validitas

Uji kualitas data pertama yang harus dilakukan adalah uji validitas. Berkaitan dengan uji validitas ini, Arikunto dalam Unaradjan (2013:164) menyatakan bahwa: "validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat keandalan atau kesahihan suatu alat ukur. Alat ukur yang kurang valid berarti memiliki validitas rendah. Guna menguji validitas alat ukur, terlebih dahulu dicari harga korelasi antara bagian-bagian dari alat ukur secara keseluruhan dengan cara mengkorelasikan setiap butir alat ukur

dengan total skor yang merupakan jumlah tiap skor butir dengan rumus Pearson Product Moment”, adalah:

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

Keterangan :

- r hitung = Koefisien kolerasi variabel bebas dan variabel terikat
- $\sum X1$ = Jumlah skor item
- $\sum X1$ = Jumlah skor total (sebuah item)
- N = Jumlah Responden

Sumber: Arikunto dalam Unaradjan (2013:164)

Namun demikian dalam penelitian ini uji validitas tidak dilakukan secara manual dengan menggunakan rumus di atas melainkan dengan menggunakan Statistical Product and Service Solutions (SPSS). Guna melihat valid atau tidaknya butir pernyataan kuesioner maka kolom yang dilihat adalah kolom Corrected Item-Total Correlation pada tabel Item- Total Statistics hasil pengolahan data dengan menggunakan SPSS tersebut. Dikatakan valid jika rhitung > rtabel.

2. Uji Reliabilitas

$$r_{11} = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{k \sum S_i}{S_t} \right)$$

Setelah semua butir pernyataan kuesioner dinyatakan valid, maka langkah selanjutnya adalah melakukan uji reliabilitas. Uji reliabilitas bertujuan untuk mengetahui tingkat konsistensi butir pernyataan. Butir pernyataan kuesioner dikatakan reliable atau handal jika butir pernyataan tersebut konsisten apabila digunakan berkali- kali pada waktu yang berbeda. Dalam uji reliabilitas digunakan teknik Alpha Cronbach, dimana suatu instrumen dapat dikatakan handal (reliable) bila memiliki koefisien keandalan atau alpha sebesar 0,6 atau lebih, dengan menggunakan rumus alpha, sebagai berikut :

Keterangan:

- r11 = Nilai reliabilitas
- $\sum Si$ = Jumlah varians skor setiap item

St = Varians total
k = banyaknya butir pertanyaan

Sumber: Arikunto dalam Unaradjan (2013:186)

Namun demikian dalam penelitian ini uji reliabel tidak dilakukan secara manual dengan menggunakan rumus di atas melainkan dengan menggunakan *Statistical Product and Service Solutions* (SPSS). Guna melihat reliabel atau tidaknya butir pernyataan kuesioner maka dapat dilihat nilai Cronbach's Alpha yang tertera pada tabel Reability Statistics hasil pengolahan data dengan menggunakan SPSS. Jika nilai Cronbach's Alpha tersebut lebih besar dari 0,6 maka dapat dikatakan bahwa semua instrumen yang digunakan dalam penelitian ini handal (reliable) sehingga dapat digunakan untuk uji-uji selanjutnya.

3.6.4 Uji Asumsi Klasik

Merupakan uji yang wajib dilakukan untuk melakukan analisis regresi linier berganda khususnya yang berbasis Ordinary Least Square (OLS). Uji asumsi klasik yang biasa digunakan dalam sebuah penelitian diantara meliputi: (1) uji normalitas, (2) uji multikolinieritas, (3) uji heteroskedastisitas, (4) uji autokorelasi dan (5) uji linieritas. Namun demikian dalam penelitian ini hanya akan digunakan 4 uji asumsi klasik saja yaitu uji normalitas, uji multikolinieritas, uji heteroskedastisitas, dan autokorelasi.

1. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menguji data variabel bebas (X) dan data variabel terikat (Y) pada sebuah persamaan regresi yang dihasilkan. Persamaan regresi dikatakan baik jika mempunyai data variabel bebas dan variabel terikat terdistribusi mendekati normal atau bahkan normal. Dalam penelitian ini akan digunakan program *Statistical Product and Service Solutions* (SPSS) dengan menggunakan pendekatan histogram, pendekatan grafik maupun pendekatan *Kolmogorv-Smirnov Test*. Data variabel bebas dan variabel terikat dikatakan berdistribusi normal jika gambar histogram tidak miring ke kanan maupun ke kiri.

Cara lain yang dapat dilakukan untuk mendeteksi bahwa residual berdistribusi normal adalah uji *Kolmogorov Smirnov*. Menurut Imam Ghozali (2005), bahwa

distribusi data dapat dilihat dengan membandingkan Z_{hitung} dengan Z_{tabel} dengan kriteria sebagai berikut :

- Jika $Z_{hitung} (Kolmogorov Smirnov) \leq Z_{tabel}$ dan $p\ value > \alpha$, maka residual berdistribusi normal
- Jika $Z_{hitung} (Kolmogorov Smirnov) > Z_{tabel}$ dan $p\ value \leq \alpha$ maka residual tidak berdistribusi normal.

2. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas digunakan dalam analisis regresi linier berganda yang menggunakan dua variabel bebas dua atau lebih ($X_1, X_2, X_3, \dots X_n$) dimana akan diukur tingkat keeratan (asosiasi) pengaruh antar variabel bebas tersebut melalui besaran koefisien korelasi (r). Dalam penelitian ini akan dilakukan uji multikolinieritas dengan cara melihat tabel Output Coefficient besar VIF hitung < 10 bahwa dapat disimpulkan tidak terjadi multikolinieritas (Sunyoto, 2014:90).

3. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas ini bertujuan untuk mengetahui terdapatnya perbedaan variance residual suatu periode pengamatan ke periode pengamatan yang lain atau gambaran hubungan antara nilai yang diprediksi dengan studentized delete residual nilai tersebut. Prinsipnya ingin menguji apakah sebuah grup mempunyai varians yang sama diantara anggota grup tersebut. Jika varians sama, dan ini yang seharusnya terjadi maka dikatakan ada homoskedastisitas (tidak terjadi heteroskedastisitas) dan ini yang seharusnya terjadi. Sedangkan jika varian tidak sama maka dikatakan terjadi heteroskedastisitas.

Uji heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan dua cara, yaitu dengan melihat polagambar scatterplot (sebuah grafik yang biasa digunakan untuk melihat suatu pola hubungan antara 2 variabel) . Namun demikian dalam penelitian ini akan digunakan SPSS dengan pendekatan grafik yaitu dengan melihat pola gambar scatterplot yang dihasilkan SPSS tersebut. Dikatakan tidak terjadi heteroskedastisitas jika titik-titik yang ada menyebar secara acak dan tidak membentuk sebuah pola tertentu yang jelas serta tersebar baik di atas maupun di bawah angka nol pada sumbu Y dan di kanan maupun kiri angka nol sumbu X.

3.6.5 Uji Hipotesis

Setelah melakukan uji kualitas data dan uji asumsi klasik maka langkah selanjutnya yang harus dilakukan adalah melakukan uji hipotesis. Uji hipotesis pada dasarnya merupakan metode pengambilan keputusan yang didasarkan pada analisis data. Dalam penelitian ini akan dilakukan uji hipotesis yang meliputi uji F (uji simultan), uji t (uji parsial), dan koefisien determinasi (R^2).

1. Uji Serempak/ Simultant (Uji F)

Uji F bertujuan untuk mengukur seberapa besar pengaruh variabel bebas secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel terikatnya. Guna mengetahui apakah variabel bebas secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat atau tidak

$$F_{hitung} = \frac{R^2 / k}{(1 - R^2) / (n - k - 1)}$$

dapat digunakan rumus:

Keterangan:

F_{hitung} = Nilai F yang dihitung
 R^2 = Nilai koefisien korelasi ganda
 k = Jumlah variabel bebas
 n = Jumlah sampel
Sumber: Unaradjan (2013:207)

Namun demikian dalam penelitian ini semua uji hipotesis tidak dilakukan secara manual melainkan dengan menggunakan Statistical Product and Service Solution (SPSS). Caranya dengan melihat nilai yang tertera pada kolom F pada tabel Anova hasil perhitungan dengan menggunakan SPSS tersebut. Guna menguji kebenaran hipotesis pertama digunakan uji F yaitu untuk menguji keberartian regresi secara keseluruhan, dengan rumus hipotesis, sebagai berikut:

$$H_0: \beta_1 = 0 ; \text{artinya variabel bebas tidak berpengaruh terhadap variabel terikat}$$
$$H_a: \beta_1 \neq 0 ; \text{artinya variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat}$$

Pengujian hipotesis dengan menggunakan uji F, variansnya dapat diperoleh dengan membandingkan F_{hitung} dengan F_{tabel} pada taraf $\alpha = 0,05$ dengan ketentuan:

- a. $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak
Artinya variasi model regresi berhasil menerangkan bahwa Kualitas Pelayanan, Lokasi Kerja dan Lingkungan Kerja secara bersama-sama (simultan) tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Kerja.
- b. $F_{hitung} \geq F_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima
Artinya variasi model regresi berhasil menerangkan bahwa Kualitas Pelayanan, Lokasi Kerja, dan Lingkungan Kerja secara bersama-sama (simultan) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Kerja.

2. Uji Parsial (Uji t)

Uji t bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh antara variabel bebas yang diteliti dengan variabel terikat secara individu (parsial). Adapun rumus yang digunakan, sebagai berikut :

$$t_{hitung} = \frac{b}{sb}$$

Keterangan :

t_{hitung} = Nilai t

b = Koefisien Regresi X

sb = Standar error koefisien regresi X

Sumber: Hariwijaya dan Triton (2013:113)

Adapun bentuk pengujiannya adalah:

- a. $H_0 : \beta_1 = \beta_2 = 0$
Artinya variabel bebas yang diteliti, secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel terikatnya
- b. $H_a : \text{minimal satu } \beta_i \neq 0 \text{ dimana } i = 1, 2, 3$
Artinya variabel bebas yang diteliti, secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel terikatnya.

Uji t dilakukan dengan cara membandingkan t_{hitung} dengan t_{tabel} pada taraf nyata 5% ($\alpha 0,05$) dengan ketentuan sebagai berikut :

- a. $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak

Artinya variabel Kualitas Pelayanan, Lokasi Kerja dan Lingkungan Kerja secara individual (parsial) tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Kerja.

b. $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima

Artinya variabel Kualitas Pelayanan, Lokasi Kerja dan Lingkungan Kerja secara individual (parsial) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Kerja.

3. Koefisien Determinasi (R^2)

Untuk menentukan keeratan hubungan antara variabel independen dan variabel dependen dapat menggunakan nilai koefisien korelasi (r). Nilai koefisien korelasi berkisar 0 sampai dengan 1. Rumus koefisien korelasi dapat dituliskan sebagai berikut :

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

Adapun kriteria dari koefisien korelasi sebagai berikut :

$r = 0$	tidak ada hubungan
$0 < r \leq 0,2$	hubungan sangat lemah
$0,2 < r \leq 0,4$	hubungan lemah
$0,4 < r \leq 0,6$	hubungan sedang
$0,6 < r \leq 0,8$	hubungan kuat
$0,8 < r < 1$	hubungan sangat kuat
$r = 1$	hubungan sempurna

Disamping menggunakan koefisien korelasi penulis menggunakan koefisien determinasi, untuk mencari koefisien determinasi. Koefisien determinasi (R^2) merupakan cara untuk mengukur ketepatan suatu garis regresi. Menurut Sudjana, koefisien determinasi (R^2) adalah angka yang menunjukkan besarnya derajat kemampuan menerangkan variabel independen terhadap variabel dependen dari model regresi tersebut. Koefisien determinasi diperoleh dengan rumus :

$$R^2 = 1 - \frac{\sum(Y_1 - Y)^2}{\sum(Y_1 - \bar{Y})^2}$$

Dimana :

Y = nilai taksiran Y untuk pengamatan ke i

\bar{Y} = nilai rata-rata Y

Nilai R^2 berkisar antara 0 sampai dengan 1 ($0 < R^2 < 1$) dengan ketentuan sebagai berikut :

- Jika R^2 semakin mendekati angka 1 maka hubungan antara variabel independen terhadap variabel dependen semakin erat/dekat atau dengan kata lain model tersebut dapat dinilai baik
- Jika R^2 semakin menjauhi angka 1 maka hubungan antara variabel independen terhadap variabel dependen semakin tidak erat/dekat atau dengan kata lain model tersebut dapat dinilai kurang baik.