

## **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

### **1.1 Desain Penelitian**

#### **1.1.1 Pendekatan**

Model desain penelitian yang akan digunakan adalah pendekatan kuantitatif. Menurut Sugiyono (2017:8) metode penelitian kuantitatif merupakan penelitian untuk meneliti populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis.

#### **1.1.2 Metode Penelitian**

Metode penelitian adalah suatu proses investigasi atau penyelidikan atas berbagai masalah yang dihadapi dengan mengikuti prosedur ilmiah yang tepat, sehingga memperoleh kesimpulan yang akurat dan tepat. Metode penelitian adalah upaya untuk mencari kebenaran secara ilmiah yang didasarkan pada data yang sesuai dan dapat dipertanggung jawabkan kebenarannya. Disamping itu untuk memperoleh kebenaran ilmiah, metode penelitian juga merupakan cara utama yang digunakan mencapai tujuan penelitian secara efektif. Seperti yang diungkapkan oleh Sugiyono (2017:6) menjelaskan bahwa metode penelitian merupakan suatu cara ilmiah untuk mendapatkan data yang valid dengan tujuan dapat ditemukan, dikembangkan, dan dibuktikan, suatu pengetahuan tertentu sehingga pada gilirannya dapat digunakan untuk memahami, memecahkan, dan mengantisipasi masalah dalam bidang pendidikan.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dan verifikatif. Menurut Sugiyono (2017:11) penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variabel yang lain yang diteliti dan dianalisis sehingga menghasilkan kesimpulan. Sedangkan metode verifikatif menurut Sugiyono (2017:8) adalah penelitian yang dilakukan terhadap populasi atau sampel tertentu dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Berdasarkan pengertian diatas, dapat dijelaskan bahwa metode deskriptif verifikatif merupakan metode yang bertujuan menggambarkan benar atau tidaknya fakta-fakta yang ada, serta menjelaskan tentang hubungan antar variabel

yang diteliti dengan cara mengumpulkan data, mengolah, menganalisis dan menginterpretasi data dalam pengujian hipotesis statistik.

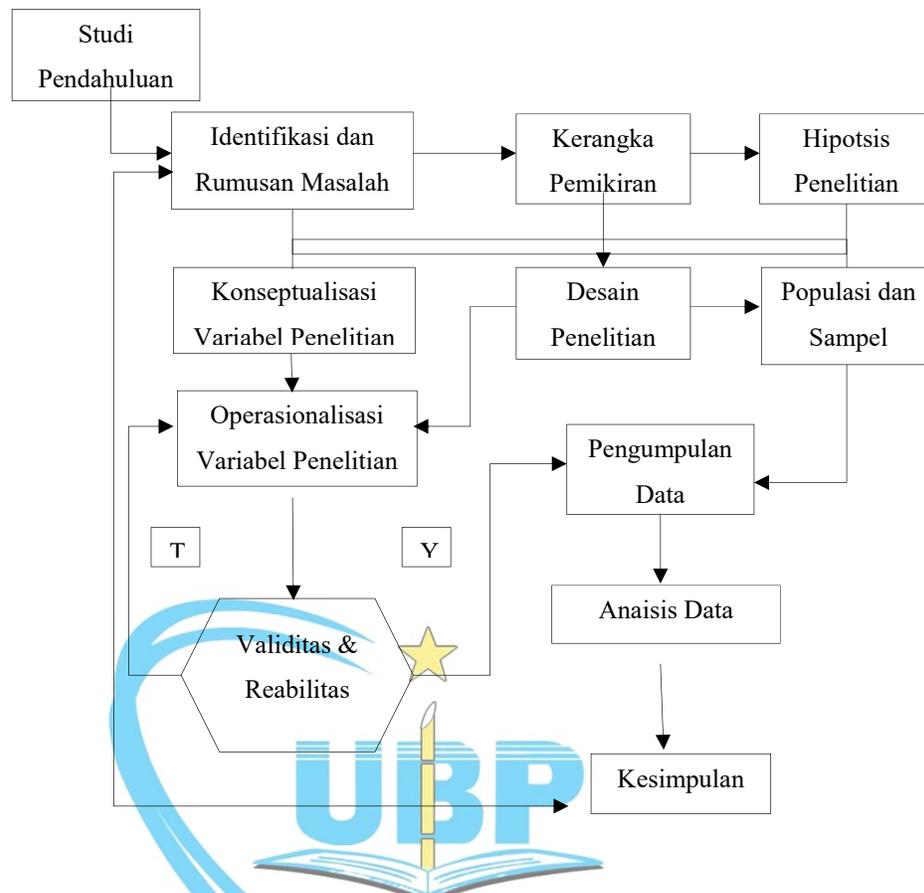
Metode deskriptif yang digunakan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis kompetensi kerja, disiplin kerja dan kualitas pelayanan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Karawang.

Sedangkan metode verifikatif yang digunakan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis seberapa besar pengaruh antara variabel kompetensi kerja dan disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan pegawai.

### **3.1.3 Tingkat Ekplanasisnya**

Berdasarkan tingkat eksplanasisnya/cara menjelaskan hasil penelitiannya yaitu dengan menggunakan penelitian deskriptif dan penelitian verifikatif. Menurut Sugiyono (2017:11) pengertian penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel baik satu variabel atau lebih (independent) tanpa membuat perbandingan atau hubungan dengan variabel lain. Sedangkan penelitian verifikatif adalah suatu penelitian yang ditujukan untuk menguji teori dan akan mencoba menghasilkan metode ilmiah yakni status hipotesa yang berupa kesimpulan, apakah suatu hipotesa diterima atau ditolak. Penelitian verifikatif merupakan penelitian yang digunakan untuk menguji hipotesis dengan menggunakan perhitungan statistik.

Secara keseluruhan proses penelitian dimulai dari pengumpulan data fenomena dan studi pendahuluan yang dilakukan dilokus penelitian sampai dengan membuktikan hasil penelitian dan melakukan pembahasan, selengkapnya dapat dilihat dalam desain penelitian yang dilakukan.



**Gambar 3.1 desain penelitian**  
 Sumber : Fadli, Uus Md (2021)

Desain penelitian merupakan seluruh proses yang diperlukan dalam pelaksanaan penelitian. Berikut adalah tahapan-tahapan dari gambar di atas.

1. Melakukan studi pendahuluan sesuai dengan tema/variabel yang akan diteliti.
2. Menyusun latar belakang penelitian yang berpedoman pada landasan fenomena yang ditemukan pada proses sebelumnya.
3. Mengidentifikasi dan merumuskan masalah penelitian sebagai dasar dalam pembuatan kerangka pikir.
4. Menyusun kerangka berfikir sesuai dengan teori dan temuan dari penelitian terdahulu yang relevan.
5. Menetapkan hipotesis penelitian yang didapat dari penyusunan kerangka pemikiran.
6. Membuat desain penelitian sebagai kerangka untuk melakukan penelitian.

7. Membaca konsep teori dan penelitian-penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian yang akan dilakukan sebagai pembanding, melalui pencarian temuan dari jurnal ilmiah (internasional dan nasional), karya tulis ilmiah lainnya yang relevan, kemudian dijadikan untuk definisi operasional variabel.
8. Menentukan populasi dan sampel yang akan digunakan sebagai responden dalam penelitian.
9. Menyusun instrumen penelitian, termasuk melakukan uji validitas, dan reliabilitas. Dilakukan untuk mempertimbangkan apakah data tersebut layak untuk di analisis atau tidak.
10. Melakukan analisis data dengan metode analisis jalur, sebagai pembuktian hipotesis dan pembahasan untuk menjawab rumusan masalah.
11. Kesimpulan disesuaikan dengan hasil analisis data.

Dengan menggunakan metode deskriptif diharapkan akan diperoleh data yang hasilnya akan diolah dan di analisis serta akhirnya ditarik sebuah kesimpulan. Kesimpulan yang dibuat akan berlaku bagi seluruh populasi yang menjadi objek penelitian.

## **1.2 Lokasi dan Waktu Penelitian**

### **3.2.1 Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian ini dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Karawang, Jl. Surotokunto No.KM. 7, Warungbambu, Kec. Karawang Timur, Kabupaten Karawang, Jawa Barat

### **3.2.2 Waktu Penelitian**

Waktu penelitian yang akan dilakukan dimulai dari bulan September 2021 sampai dengan bulan Februari 2022 pada pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Karawang

**Tabel 3.1**  
**Waktu penelitian**

No	Uraian kegiatan	Jadwal Penelitian					
		Nov 2021	Des 2021	Jan 2022	Feb 2022	Mar 2022	Apr 2022
1.	Tahap persiapan penelitian						
	A. Pengajuan judul						
	B. Pengajuan proposal						
	C. Seminar Proposal						
2.	Tahap pelaksanaan						
	A. Pengumpulan data						
	B. Analisis data						
3.	Tahap penyusunan laporan						
	A. Penulisan Skripsi						
	B. Sidang Skripsi						

### 1.3 Definisi dan Operasional Variabel

Defenisi operasional adalah merupakan petunjuk bagaimana suatu variabel diukur, untuk mengetahui baik buruknya pengukuran dari suatu penelitian, dalam penelitian ini yang menjadi defenisi operasional adalah :

#### 1. Kompetensi Kerja (X1)

Kompetensi adalah kemampuan individu untuk melaksanakan suatu pekerjaan dengan benar dan memiliki keunggulan yang didasarkan pada hal-hal yang menyangkut pengetahuan, keterampilan dan sikap pekerja.

Dulewicz dalam Nella (2016) membagi kompetensi dalam dimensi dan indikator sebagai berikut:

- a. Kemampuan intelektual, dengan indikator yang meliputi: Perspektif strategis, Analisis dan penilaian, Perencanaan dan pengorganisasian
- b. Kemampuan interpersonal, dengan indikator yang meliputi: Mengelola staf, Sikap persuasif dan sertif, Pengambilan keputusan, Kepekaan interpersonal, dan Komunikasi lisan
- c. Kemampuan adaptabilitas dengan indikator meliputi adaptasi

- d. Kemampuan orientasi hasil, meliputi: Sikap energik dan inisiatif, Motivasi berprestasi, dan Kepekaan bisnis

## 2. Disiplin Kerja (X2)

Disiplin adalah sikap kesediaan dan kerelaan seseorang untuk mematuhi dan menaati norma-norma peraturan yang berlaku di sekitarnya.

Dimensi dan indikator disiplin kerja menurut Afandi (2018:21) adalah:

- a. Dimensi Ketaatan waktu, dengan indicator masuk kerja tepat waktu, Penggunaan waktu secara efektif, dan Tidak pernah mangkir/tidak kerja
- b. Dimensi Tanggungjawab kerja, dengan indicator Mematuhi semua peraturan organisasi atau perusahaan, Target pekerjaan, dan Membuat laporan kerja harian

## 3. Kualitas Pelayanan (Y)

Kualitas pelayanan atau kualitas layanan adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan terbaik sesuai dengan ekspektasi atau harapan dari pelanggan.

Menurut De Vreye dalam Hardiyansyah (2018:69) ada tujuh dimensi dan indikator kualitas layanan yaitu :

- a. *Self-esteem* (harga diri), dengan indikator: pengembangan prinsip pelayanan; menempatkan seseorang sesuai dengan keahliannya; menetapkan tugas pelayanan yang futuris; dan berpedoman pada kesuksesan 'hari esok lebih baik dari hari ini'.
- b. *Exeed expectation* (memenuhi harapan), dengan indikator: penyesuaian standar pelayanan; pemahaman terhadap keinginan pelanggan; dan pelayanan sesuai harapan petugas.
- c. *Recovery* (pembenahan), dengan indikator: menganggap keluhan merupakan peluang, bukan masalah; mengatasi keluhan pelanggan; mengumpulkan informasi tentang keinginan pelanggan; uji coba standar pelayanan; dan mendengar keluhan pelanggan.

- d. *Vision* (pandangan ke depan), dengan indikator: perencanaan ideal di masa depan; memanfaatkan teknologi semaksimal mungkin; dan memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan.
- e. *Improve* (perbaikan), dengan indikator: perbaikan secara terus menerus; menyesuaikan dengan perubahan; mengikutsertakan bawahan dalam penyusunan rencana; investasi yang bersifat non material (*training*); penciptaan lingkungan yang kondusif; dan penciptaan standar yang responsif.
- f. *Care* (perhatian), dengan indikator: menyusun sistem pelayanan yang memuaskan pelanggan; menjaga kualitas; menerapkan standar pelayanan yang tepat; dan uji coba standar pelayanan.
- g. *Empower* (pemberdayaan), dengan indikator: memberdayakan pegawai/bawahan; belajar dari pengalaman; dan memberikan rangsangan, pengakuan dan penghargaan.

### 1.3.1 Skala Pengukuran

Adapun yang menjadi skala pengukuran data dalam penelitian ini yang digunakan adalah skala likert sebagai alat ukur dari masing-masing variabel. Skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam penelitian, fenomena sosial ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, yang selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian (Sugiyono, 2017:93). Dengan skala *likert*, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan. Pernyataan ataupun pertanyaan penelitian disusun dalam bentuk kuesioner. Kuesioner ini mencantumkan isian mengenai identitas responden. Kuesioner tersebut diukur dalam skala *likert*, yaitu:

**Tabel 3.2**  
**Skala *likert***

No	Jawaban	Skala
1	Sangat Baik (SB)	5
2	Baik (B)	4
3	Kurang baik (KB)	3
4	Tidak Baik (TB)	2
5	Sangat Tidak Baik (STB)	1

Sumber : Sugiyono (2017:136-139)

## **1.4 Populasi, Sampel dan Teknik Sampling**

### **1.4.1 Populasi Penelitian**

Populasi menurut Sugiyono (2017:80) menyatakan bahwa populasi adalah wilayah generalisasi objek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Penentuan populasi merupakan tahapan penting dalam penelitian. Populasi dapat memberikan informasi atau data yang berguna bagi suatu penelitian.

Dalam penelitian ini populasinya adalah pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Karawang sebanyak 76 orang.

### **1.4.2 Sampel Penelitian**

Sampel adalah bagian dari populasi yang diharapkan mampu mewakili populasi dalam penelitian. Menurut Arikunto (2019:109) sampel adalah sebagian atau wakil dari populasi yang diteliti. Namun pengambilan sampel dalam penelitian adalah keseluruhan karena jumlah populasi kurang dari 100, sehingga jumlah sampel adalah 76 orang.

### **1.4.3 Teknik Sampling**

Teknik sampling dalam penelitian ini adalah teknik sampling jenuh. Menurut Arikunto (2019:104), sampling jenuh ialah Teknik pengambilan sampel apabila semua populasi digunakan sebagai sampel dan dikenal dengan istilah sensus.

## **1.5 Pengumpulan Data Penelitian**

### **1.5.1 Sumber Data Penelitian**

Sumber data yang diperlukan dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan sekunder.

#### **1. Data primer**

Menurut Kuncoro (2018:148) data primer yang diperoleh dengan survey lapangan yang menggunakan semua metode pengumpulan data original. Data primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah hasil pengisian kuesioner oleh responden, yaitu pegawai Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Karawang.

## 2. Data sekunder

Menurut Kuncoro (2018:148) data sekunder adalah data yang telah dikumpulkan oleh lembaga pengumpul data dan dipublikasikan kepada masyarakat pengguna data. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dari buku-buku referensi, jurnal ilmiah dan *browsing* melalui internet.

### 1.5.2 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah cara-cara yang digunakan untuk mengumpulkan data dan keterangan-keterangan lainnya dalam penelitian terhadap masalah yang menjadi objek penelitian. Data penelitian dikumpulkan dari berbagai sumber yang berkaitan dengan penelitian, data primer diperoleh dari perusahaan tempat dilakukan penelitian. Untuk data sekunder diperoleh dari buku, internet, jurnal, dan lain-lain.

Adapun teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian kepustakaan (*library research*) penelitian kepustakaan yaitu penyusunan laporan skripsi dengan cara kepustakaan (*library research*), penulis mencari informasi dengan cara mengumpulkan data-data yang didapat dari buku-buku, perusahaan, catatan-catatan dan literatur yang berhubungan dengan topik yang dibahas.
2. Penelitian lapangan (*field research*) untuk memperoleh hasil penelitian yang diharapkan, maka diperlukan data dan informasi yang akan mendukung penelitian ini. Maka sarana untuk memperoleh data dan informasi tersebut adalah :
  - a. Wawancara (*interview*) yaitu teknik pengumpulan data dengan cara tanya jawab secara langsung dengan pegawai, staf atau pihak yang berhubungan langsung.
  - b. Pengamatan langsung (*observation*) yaitu teknik pengumpulan data dengan cara mengamati dan meninjau secara langsung.

Dimaksudkan untuk mendapat keyakinan bahwa data yang diperoleh sebelumnya adalah benar.

- c. Kuesioner dalam penelitian ini metode yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden adalah berbentuk kuesioner.

### 1.5.3 Instrumen Penelitian

Menurut Arikunto (2019:203) instrumen penelitian adalah alat atau fasilitas yang digunakan peneliti dalam mengumpulkan data agar pekerjaan lebih mudah dan hasilnya lebih baik, lebih cermat, lengkap, dan sistematis sehingga mudah diolah. Instrumen penelitian memiliki 2 (dua) jenis pengukuran, yaitu validitas dan realibilitas. Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan program spss.

Dalam penelitian ini data diperoleh dari data primer dengan menggunakan kuesioner, yang berisi tentang setiap variabel yang digunakan baik variabel terikat (kualitas pelayanan) maupun variabel bebas (kompetensi kerja dan disiplin kerja).

**Tabel 3.3**  
**Kisi-kisi instrumen penelitian**

Variabel	Dimensi	Indikator	Item Pertanyaan
Kompetensi Kerja (x1)	Kemampuan intelektual	Perencanaan dan pengorganisasian	1-2
	Kemampuan interpersonal	Pengambilan keputusan	3-4
	Kemampuan adaptabilitas	Adaptasi	5-6
	Kemampuan orientasi hasil	Motivasi berprestasi	7-8
Disiplin Kerja (x2)	Dimensi Ketaatan waktu	Tidak pernah mangkir/tidak kerja	1-5
	Dimensi Tanggungjawab kerja	Mematuhi semua peraturan organisasi atau perusahaan	6-10
Kualitas Pelayanan (y)	<i>Self-esteem</i> (harga diri)	berpedoman pada kesuksesan	1-2
	<i>Exeed expectation</i> (memenuhi harapan)	pemahaman terhadap keinginan pelanggan	3-4
	<i>Recovery</i> (pembenahan)	menganggap keluhan merupakan peluang, bukan masalah	5-6
	<i>Vision</i> (pandangan ke depan)	perencanaan ideal di masa depan	7-8
	<i>Improve</i> (perbaikan)	perbaikan secara terus menerus	9-10
	<i>Care</i> (perhatian)	menyusun sistem pelayanan yang memuaskan pelanggan	11-12
	<i>Empower</i> (pemberdayaan)	memberdayakan pegawai/bawahan	13-14

Sumber : 1. Dulewicz dalam Nella (2016)  
2. Afandi (2018)  
3. De Vreya dalam Hardiyansyah (2018)

## 1.6 Analisis Data

Dalam menentukan analisis data, diperlukan data yang akurat dan dapat dipercaya yang nantinya dapat dipergunakan dalam penelitian yang dilakukan oleh penulis. Dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis jalur (analisis SEM). Ada tiga variabel yang akan diteliti sebagai variabel *independent* adalah kompetensi kerja (x1) dan disiplin kerja (x2) sedangkan variabel *dependent* adalah kualitas pelayanan (y)

### 3.6.1 Rancangan Analisis

#### 3.6.1.1 Uji Validitas

Menurut Sugiyono (2017:198) hasil penelitian yang valid bila terdapat kesamaan antara data terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti. Instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid. Valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur.

Mengukur validitas konstruk dengan mencari korelasi antara masing-masing pertanyaan atau pernyataan dengan total skor menggunakan rumus teknik korelasi diatas 0,30, maka nanti akan didapatkan bahwa data yang diperoleh dari semua pertanyaan atau pernyataan merupakan data yang valid, namun koefisien korelasi dibawah 0,30 maka data tersebut tidak valid. Pengujian validitas data penelitian ini menggunakan SmartPLS.

Untuk melakukan uji validitas pada penelitian ini menggunakan rumus korelasi *pearson product moment* sebagai berikut :

$$R = \frac{n\sum xy - \sum x \cdot \sum y}{\sqrt{n\sum x^2 - (\sum x)^2} \sqrt{N\sum y^2 - (\sum y)^2}}$$

Keterangan :

R hitung	= koefisiensi korelasi
$\sum x_i$	= jumlah skor item
$\sum y_i$	= jumlah skor total item
N	= jumlah responden

### 3.6.1.2 Uji Reliabilitas

Menurut Sugiyono (2017:198) hasil penelitian yang reliabel bila terdapat kesamaan data dalam waktu yang berbeda. Instrumen yang reliabel adalah instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama akan menghasilkan data yang sama. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu.

Realibilitas merupakan tingkat konsistensi dari instrumen sebagai alat ukur, sehingga hasil pengukurannya dapat dipercaya dengan nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar atau sama dengan 0,7. Pengujiannya dilakukan dengan *internal consistency* dengan teknik belah dua (*split half*) yang dianalisis dengan rumus *Spearman Brown*, untuk keperluan tersebut maka butir-butir instrumen dibelah

$$\text{Rumus : } r_{ii} = \left[ \frac{k}{k-1} \right] \left[ 1 - \frac{\Sigma \sigma^2}{\sigma_1^2} \right]$$

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

keterangan

$r_{ii}$  = reabilitas instrumen

$k$  = banyaknya butir pertanyaan

$\Sigma \sigma^2$  = jumlah butir pertanyaan

$\sigma_1^2$  = Variasi Total

### 3.6.2 Analisis Deskriptif

Menurut Sugiyono (2017) analisis statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisa data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi.

Pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah *mean*, standar deviasi, maksimum, dan minimum. *Mean* digunakan untuk mengetahui rata-rata data yang bersangkutan. Standar deviasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar data yang bersangkutan bervariasi dan rata-rata. Untuk menentukan skala prioritas dari setiap variabel yang diukur menggunakan skala ordinal yang selanjutnya dihitung skala dari skor yang diukur dengan menggunakan analisis

rentang skala dengan menggunakan instrumen dari skala *likert* menggunakan rumus analisis rentang skala, sebagai berikut:

$$\text{Rentang skala} = \frac{n(m-1)}{m}$$

dimana: n = jumlah sampel

m = jumlah alternative jawaban (skor = 5)

Rentang skala (rs) sebesar :

Skala terendah = skor terendah x jumlah sampel (n)

Skala tertinggi = skor tertinggi x jumlah sampel (n)

Penilaian tiap kriteria

Skala jumlah sampel sebanyak 76 orang. Instrumen menggunakan skala *likert* pada skala terendah 1 dan skala tertinggi 5.

Perhitungan skala

Skala terendah = skor terendah x jumlah sampel

$$= 1 \times 76$$

$$= 76$$

Skala tertinggi = skor tertinggi x jumlah sampel

$$= 5 \times 76$$

$$= 380$$

Sehingga dalam penelitian ini rentang skalanya adalah :

$$rs = \frac{n(m-1)}{m}$$

$$Rs = \frac{76(5-1)}{5}$$

$$= 60,8$$

Hasil perhitungan tersebut dapat digambarkan dengan menggunakan tabel berikut:

**Tabel 3.4**  
**Rentang skala**

Skala skor	Rentang skala	Deskripsi skor		
		Kompetensi kerja	Disiplin kerja	Kualitas pelayanan
1	76-136,8	Sangat tidak Baik	Sangat tidak Baik	Sangat tidak Baik

2	136,9,1-197,6	Tidak Baik	Tidak Baik	Tidak Baik
3	197,7-258,4	Kurang Baik	Kurang Baik	Kurang Baik
4	258,5-319,2	Baik	Baik	Baik
5	319,3-380	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik

Sumber : Sugiyono (2017:97), diolah penulis 2021

Berdasarkan perhitungan table 3.5 di atas maka dapat dinilai rentang skala yang selanjutnya dapat dipakai untuk memprediksi pengaruh kompetensi kerja dan disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Karawang.

### 3.6.3 Analisis Verifikatif

Analisis verifikatif adalah metode penelitian yang ditujukan untuk menguji teori dan penelitian akan mencoba menghasilkan informasi ilmiah baru yaitu status hipotesis yang berupa kesimpulan apakah suatu hipotesis diterima atau ditolak.

#### 1. *Structural Equation Modeling* (SEM)

Menurut Jonathan (2010) SEM merupakan teknik statistik yang digunakan untuk membangun dan menguji model statistik yang biasanya dalam bentuk model-model sebab akibat. SEM sebenarnya merupakan teknik hibrida yang meliputi aspek-aspek penegasan (*confirmatory*) dari analisis faktor, analisis jalur dan regresi yang dapat dianggap sebagai kasus khusus dalam SEM.

Keunggulan dari SEM yaitu:

- a. Memungkinkan adanya asumsi-asumsi yang lebih fleksibel;
- b. Penggunaan analisis faktor penegasan (*confirmatory factor analysis*) untuk mengurangi kesalahan pengukuran dengan memiliki banyak indikator dalam satu variabel laten;
- c. Daya tarik interface pemodelan grafis untuk memudahkan pengguna membaca keluaran hasil analisis;
- d. Kemungkinan adanya pengujian model secara keseluruhan dari pada koefisien-koefisien secara sendiri-sendiri;
- e. Kemampuan untuk menguji model – model dengan menggunakan beberapa variabel tergantung;

- f. Kemampuan untuk membuat model terhadap variabel-variabel perantara;
- g. Kemampuan untuk membuat model gangguan kesalahan (*error term*);
- h. Kemampuan untuk menguji koefisien-koefisien di luar antara beberapa kelompok subyek;
- i. Kemampuan untuk mengatasi data yang sulit, seperti data time series dengan kesalahan otokorelasi, data yang tidak normal, dan data yang tidak lengkap.

## 2. Uji T (Uji Hipotesis Parsial)

- a.  $H_0 : \rho_{yx_1} = 0$ , artinya tidak terdapat pengaruh variabel kompetensi kerja ( $x_1$ ) terhadap kualitas pelayanan ( $y$ )  
 $H_1 : \rho_{yx_1} \neq 0$ , artinya terdapat pengaruh variabel variabel kompetensi kerja ( $x_1$ ) terhadap kualitas pelayanan ( $y$ )
- b.  $H_0 : \rho_{yx_2} = 0$ , artinya tidak terdapat pengaruh variabel disiplin kerja ( $x_2$ ) terhadap kualitas pelayanan ( $y$ )  
 $H_1 : \rho_{yx_2} \neq 0$ , artinya terdapat pengaruh variabel disiplin kerja ( $x_2$ ) terhadap kualitas pelayanan ( $y$ )
- c.  $H_0 : \rho_{yx_1} = \rho_{yx_2} = 0$ , artinya tidak terdapat pengaruh variabel kompetensi kerja ( $x_1$ ) dan disiplin kerja ( $x_2$ ) terhadap kualitas pelayanan ( $y$ ) secara teori  
 $H_1 : \rho_{yx_1} \neq \rho_{yx_2} \neq 0$ , artinya terdapat pengaruh variabel kompetensi kerja ( $x_1$ ) dan disiplin kerja ( $x_2$ ) terhadap kualitas pelayanan ( $y$ ) secara teori.

Kemudian dilakukan pengujian dengan menggunakan rumus uji t dengan taraf signifikan 5% atau dengan tingkat keyakinan 95% dengan rumus sebagai berikut :

$$t = r \sqrt{\frac{n - (k + 1)}{1 - r^2}}$$

Dimana :

$n$  = jumlah sampel

$r$  = nilai korelasi parsial

$k$  = jumlah variabel

Selanjutnya hasil hipotesis  $t_{hitung}$  dibandingkan dengan  $t_{tabel}$  dengan ketentuan sebagai berikut :

Jika  $t_{hitung} \leq t_{tabel}$ ,  $h_0$  diterima, artinya tidak terdapat pengaruh antar variabel

Jika  $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ ,  $h_0$  ditolak, artinya terdapat pengaruh antar variabel.

### 3. Uji F (Uji Hipotesis Simultan)

Uji f digunakan untuk menguji tingkat signifikan dari pengaruh variabel independent secara keseluruhan terhadap variabel dependent. Pada penelitian ini peneliti mengajukan hipotesis dengan taraf nyata  $\alpha = 0,05$  sebagai berikut :

$H_0$  :  $\rho_{yx} = 0$ , artinya tidak terdapat pengaruh kompetensi kerja (X1) dan disiplin kerja (X2) terhadap kualitas pelayanan (Y).

$H_1$  :  $\rho_{yx} \neq 0$ , artinya terdapat pengaruh kompetensi kerja (X1) dan disiplin kerja (X2) terhadap kualitas pelayanan (Y).

pasangan hipotesis tersebut kemudian diuji untuk diketahui tentang diterima atau ditolaknya hipotesis. Untuk melakuakn pengujian uji signifikan koefisien berganda, dengan tarap signifikan 5% dengan rumus sebagai berikut :

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

Keterangan :

$R^2$  = koefisien korelasi ganda

$k$  = banyaknya variabel independen

$n$  = jumlah anggota sampel

Maka akan diperoleh distribusi f dengan pembilang ( $k$ ) dan dk penyebut ( $n-k1$ ) dengan ketentuan sebagai berikut :

Jika  $f_{hitung} \geq f_{tabel}$ , maka  $h_0$  ditolak,  $h_1$  diterima (signifikan)

Jika  $f_{hitung} \leq f_{tabel}$ , maka  $h_0$  diterima,  $h_1$  ditolak (tidak signifikan)