

PENGARUH TINGKAT KEPERCAYAAN DAN CITRA PELAYANAN TERHADAP KINERJA
RUMAH SAKIT GIGI DAN MULUT PROF. DR. MOESTOPO (BERAGAMA)



Oleh

Nama : Patrick William Wijaya

NIM: 201901045

PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
UNIVERSITAS PROF. DR. MOESTOPO (BERAGAMA)
JAKARTA 2021



UNIVERSITAS PROF. DR. MOESTOPO (BERAGAMA)
PROGRAM PASCASARJANA

Program Studi Magister Manajemen
Program Studi Magister Administrasi Publik
Program Studi Magister Ilmu Komunikasi

Nomor : 011-01/DIR/PPS-UPDM/III/2021
Lampiran : -
Hal : **Bimbingan Tesis I**

Jakarta, 09 Maret 2021
Yang terhormat
1. Prof. Dr. drg. Budiharto, SKM.
2. Dr. Franky, M.M.
Dosen PPS-UPDM (B)
di Jakarta

Berkenaan telah dipenuhi ketentuan dan persyaratan administrasi untuk penulisan tesis, dengan ini kami mohon kesediaan Saudara untuk dapat memberikan bimbingan tesis kepada:

Nama : Patrick William Wijaya
NIM : 201901045
Program Studi/Konsentrasi : Magister Manajemen/Manajemen Rumah Sakit
No HP (seluler)/Email : 081329391267/patrickwilliam910@gmail.com
Judul Tesis (diusulkan) : Pengaruh Tingkat Kepercayaan dan Citra Pelayanan terhadap Kinerja Rumah Sakit Gigi dan Mulut Prof. Dr. Moestopo (Beragama).

Kami harapkan selesai dalam kurun waktu 6 bulan sejak surat ini dikeluarkan, untuk mengetahui pelaksanaan bimbingan tesis dimaksud, kami mengharapkan agar perkembangan penulisan tesis dimaksud pada setiap bimbingan dapat diberi catatan-catatan pada "**Buku Bimbingan Tesis**" yang di pegang oleh Mahasiswa yang bersangkutan dan Mahasiswa tersebut wajib membawa "**Surat Bimbingan Tesis**" pada saat proses bimbingan.

Demikian atas perhatian dan kerjasamanya, kami ucapkan terima kasih.

Mengetahui,

Direktur PPS

Ketua Program Studi MM

Prof. Dr. Paiman Raharjo, M.Si.

Dr. Rahayu, S.E., M.M.

PERSETUJUAN SEBAGAI PEMBIMBING TESIS

Yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : 1. Prof. Dr. drg. Budiharto, SKM. 2. Dr. Franky, M.M.

Menyatakan bersedia sebagai Pembimbing Tesis dari Mahasiswa :

Nama : Patrick William Wijaya
NIM : 201901045

Pembimbing I

Prof. Dr. drg. Budiharto, SKM.

Pembimbing II

Dr. Franky, M.M.

*) Dosen Pembimbing, Mahasiswa, Anap
harap di bawa setiap bimbingan

Jl. Hang Lekir I No. 8, Jakarta Pusat 10270, Indonesia

Tlp. : (021) 72796414, (021) 7399953, email : pps@moestopo.ac.id, website : www.pps.moestopo.ac.id

DAFTAR ISI

BAB I PENDAHULUAN

- A. Latar Belakang
- B. Identifikasi Masalah
- C. Pembatasan Masalah
- D. Perumusan Masalah
- E. Tujuan Penelitian
- F. Manfaat Penelitian
- G. Sistematika Penulisan

BAB II PENELITIAN TERDAHULU, TEORETIK, KERANGKA, DAN HIPOTESIS

- A. Penelitian Terdahulu
- B. Kajian Teoretik
- C. Kerangka Penelitian
- D. Hipotesis

BAB III METODE PENELITIAN

- A. Tempat dan Waktu Penelitian
- B. Metode Penelitian
- C. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel Penelitian
- D. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel
- E. Teknik Pengumpulan Data
- F. Uji Instrumen Penelitian
- G. Teknik Analisis Data dan Pengujian Hipotesis

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

- A. Deskripsi Obyek Penelitian
- B. Hasil Penelitian
 - 1. Uji Validitas dan Reliabilitas
 - 2. Pengujian Persyaratan Analisis
 - 3. Analisis Deskripsi Data
 - 4. Deskripsi Statistik Variabel
 - 5. Pengujian Hipotesis Penelitian
- C. Pembahasan

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

- A. Kesimpulan
- B. Saran

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Rumah Sakit merupakan salah satu sarana untuk memberikan pelayanan jasa kesehatan kepada masyarakat, sehingga rumah sakit harus memberikan pelayanan yang memuaskan agar pasien merasa senang untuk berobat di rumah sakit. Oleh karena itu, untuk menjaga kualitas pelayanan kesehatan maka pihak manajemen rumah sakit harus memenuhi standar pelayanan yang telah ditentukan, sehingga setiap pasien berhak mendapatkan kualitas pelayanan yang efisien dan efektif. Rumah Sakit Gigi dan Mulut Prof. Dr. Moestopo (Beragama) adalah rumah sakit gigi dan mulut pendidikan yang berstatus badan hukum di bawah Yayasan Universitas Prof. DR. Moestopo. RSGM FKG UPDM(B) didirikan berdasarkan ijin sementara dari Menteri Kesehatan Republik Indonesia c q. SK Direktorat Jenderal Pelayanan Medis No. HK. 00.05.1.4.2 2492.A tanggal 27 Juni 2002, yang diresmikan tanggal 2 September 2004 oleh Ibu RA. Soepartin Moestopo. Beralamatkan di Jalan Bintaro Permai Raya no. 3 RT 06/RW 01 Bintaro, Jakarta Selatan, RSGM Prof. Dr. Moestopo (Beragama) menawarkan berbagai fasilitas pengobatan gigi dan mulut mulai dari unit rawat jalan dengan memberikan pelayanan kesehatan gigi dan umum bagi penderita yang langsung datang maupun pasien rujukan hingga instalasi gawat darurat guna melayani kedaruratan medik gigi dan umum. Rumah Sakit Gigi dan Mulut Prof. Dr. Moestopo (Beragama) saat ini sedang menghadapi masa re-akreditasi, sehingga guna mendukung kemajuan rumah sakit gigi dan mulut tersebut perlu adanya sumber daya manusia yang memadai.

B. Identifikasi Masalah

Dari latar belakang di atas, maka dapat diidentifikasi permasalahan yang dapat menyebabkan kualitas kinerja karyawan menjadi menurun adalah sebagai berikut :

1. Kepercayaan

Kurangnya rasa kepercayaan antar sesama tenaga kerja maupun antar karyawan dan atasannya akan mempengaruhi kemampuan rumah sakit untuk mencapai kinerja yang optimal, ketika karyawan memiliki kepercayaan yang tinggi terhadap organisasinya, mereka akan peduli terhadap masa depan dan keberhasilan rumah sakit dan memahami peran mereka dalam organisasi serta berusaha dalam melakukan yang terbaik dari peran mereka tersebut.

2. Kepuasan

Dalam kaitannya dengan kualitas kinerja pelayanan, kepuasan karyawan yang rendah dapat disebabkan oleh aspek-aspek yang tidak menyenangkan mengenai pekerjaan yang sesuai dengan penilaian masing-masing karyawan.

3. Motivasi Kerja

Karyawan merasa kurang terpenuhi akan kebutuhan dan harapannya sehingga motivasi untuk bekerja sebagai seorang pegawai belum tercipta dengan sendirinya.

C. Pembatasan Masalah

Banyak faktor yang dapat memengaruhi kualitas kinerja karyawan sehingga tidak mungkin bagi peneliti untuk meneliti semuanya itu. Penelitian akan dibatasi pada variabel yang diduga memiliki pengaruh kuat terhadap kualitas kinerja karyawan. Dengan demikian pada penelitian ini ditentukan sebagai variabel terikat adalah kualitas kinerja karyawan dan sebagai variabel bebasnya adalah kepercayaan, kepuasan, dan motivasi kerja karyawan

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah di atas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh kepercayaan karyawan tenaga medis terhadap kualitas kinerja Rumah Sakit Gigi dan Mulut Prof. Dr. Moestopo (Beragama) ?
2. Bagaimana pengaruh kepuasan karyawan tenaga medis terhadap kualitas kinerja Rumah Sakit Gigi dan Mulut Prof. Dr. Moestopo (Beragama) ?
3. Bagaimana pengaruh motivasi kerja karyawan tenaga medis terhadap kualitas kinerja Rumah Sakit Gigi dan Mulut Prof. Dr. Moestopo (Beragama) ?
4. Bagaimana pengaruh kepercayaan, kepuasan, dan motivasi kerja secara simultan terhadap kualitas kinerja Rumah Sakit Gigi dan Mulut Prof. Dr. Moestopo (Beragama) ?

E. Tujuan Penelitian

Tujuan dari dilaksanakannya penelitian ini untuk :

1. Menjelaskan pengaruh kepercayaan karyawan tenaga medis terhadap kualitas kinerja Rumah Sakit Gigi dan Mulut Prof. Dr. Moestopo (Beragama).
2. Menjelaskan pengaruh kepuasan karyawan tenaga medis terhadap kualitas kinerja Rumah Sakit Gigi dan Mulut Prof. Dr. Moestopo (Beragama).
3. Menjelaskan pengaruh motivasi kerja terhadap kualitas kinerja Rumah Sakit Gigi dan Mulut Prof. Dr. Moestopo (Beragama).
4. Menjelaskan pengaruh kepercayaan, kepuasan, dan motivasi kerja secara simultan terhadap kualitas kinerja Rumah Sakit Gigi dan Mulut Prof. Dr. Moestopo (Beragama).

F. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

1. Manfaat Teoritis
Diharapkan melalui penelitian ini peneliti dapat meningkatkan pemahamannya terkait pengaruh kepercayaan, kepuasan serta motivasi kerja terhadap kualitas kinerja karyawan rumah sakit gigi dan mulut Prof. Dr. Moestopo (Beragama).
2. Manfaat Aplikatif

Diharapkan penelitian ini mampu menjelaskan kaidah ilmiah dalam kaitannya dengan penelitian secara sistematis, ilmiah, dan terarah serta dapat menjadi sumber informasi dan dapat dijadikan acuan untuk penelitian-penelitian berikutnya guna menjadi bahan untuk masukan perencanaan program.

G. Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan yang digunakan dalam penyusunan proposal penelitian ini adalah sebagai berikut

BAB I PENDAHULUAN

1. Latar Belakang Masalah
2. Identifikasi Masalah
3. Pembatasan Masalah
4. Perumusan Masalah
5. Maksud dan Tujuan Penelitian
6. Kegunaan Penelitian

BAB II PENELITIAN TERDAHULU, TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, HIPOTESIS

1. Penelitian Terdahulu
2. Tinjauan Pustaka
3. Kerangka Pemikiran
4. Hipotesis

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

1. Tempat dan Waktu Penelitian
2. Paradigma Penelitian
3. Desain Penelitian
4. Subyek dan Obyek Penelitian
5. Sumber Data dan Informan
6. Teknik Pengumpulan Data
7. Teknik Analisis Data

BAB II PENELITIAN TERDAHULU, KAJIAN TEORETIK, KERANGKA PENELITIAN, DAN HIPOTESIS

A. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu bertujuan untuk mendapatkan pembandingan serta acuan untuk menghindari kesamaan anggapan pada penelitian ini. Dalam penelitian kali ini, peneliti mencantumkan hasil-hasil penelitian terdahulu sebagai berikut :

1. Hasil penelitian Adella Devi Hardiani, Arik Prasetya (2018)

Penelitian Adella Devi Hardiani, Arik Prasetya, berjudul “Pengaruh Kepercayaan Organisasional dan Kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Motivasi Kerja (Studi Pada Karyawan PT. PLN Persero Distribusi Jawa Barat Area Bekasi)”. Berdasarkan penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa penelitiannya menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan antara kepercayaan terhadap kinerja karyawan dan adanya motivasi kerja terhadap kinerja karyawan sangat berpengaruh pada perusahaan . Kinerja dikatakan baik atau buruknya dapat dilihat dari jumlah hasil kerja.

2. Hasil penelitian Iwan Kurnia Wijaya (2018)

Penelitian Iwan Kurnia Wijaya, berjudul “Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan CV Bukit Sanomas”. Dari hasil pengujian dan analisis yang telah dilakukan maka dapat diketahui bahwa kepuasan kerja yang digunakan berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

3. Hasil penelitian Fransiskus Ady, Djoko Wijono (2013)

Penelitian Fransiskus Ady, Djoko Wijono, berjudul “Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan”. Berdasarkan hasil penelitian dapat ditarik kesimpulan yaitu motivasi kerja yang terdiri dari variabel achievement, recognition, working condition, dan wages mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan.

4. Hasil penelitian Adi Berta Setiawan, Arisa Ayu (2020)

Penelitian Adi berta Setiawan, Arisa Ayu, berjudul “Pengaruh Kepercayaan Karyawan Terhadap Atasan dan Kepuasan Kerja Terhadap Kepercayaan Karyawan Kepada Organisasi”. Berdasarkan hasil penelitian dapat ditarik kesimpulan yaitu pengaruh kepercayaan karyawan kepada atasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan karyawan kepada organisasi. Semakin banyak dan seringnya atasan memberi kepercayaan kepada karyawannya maka semakin sering dan banyak pula karyawan yang percaya pada organisasinya. Sedangkan untuk pengaruh kepuasan kerja karyawan berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepercayaan karyawan kepada organisasi, sebab sedikitnya karyawan yang merasa puas akan pekerjaannya yang mengakibatkan kurangnya kepercayaan karyawan kepada organisasi.

B. Tinjauan Teori

Menurut Sopiah (2008), kepercayaan pada dasarnya merupakan suatu harapan dari satu pihak yang diberikan kepada pihak lain tanpa pihak pertama perlu monitor secara langsung. Kepercayaan merupakan sikap dari satu pihak yang memiliki harapan terhadap pihak lainnya dalam menjalankan suatu tugas ataupun pekerjaan sehingga tidak perlu dipantau secara terus-menerus.

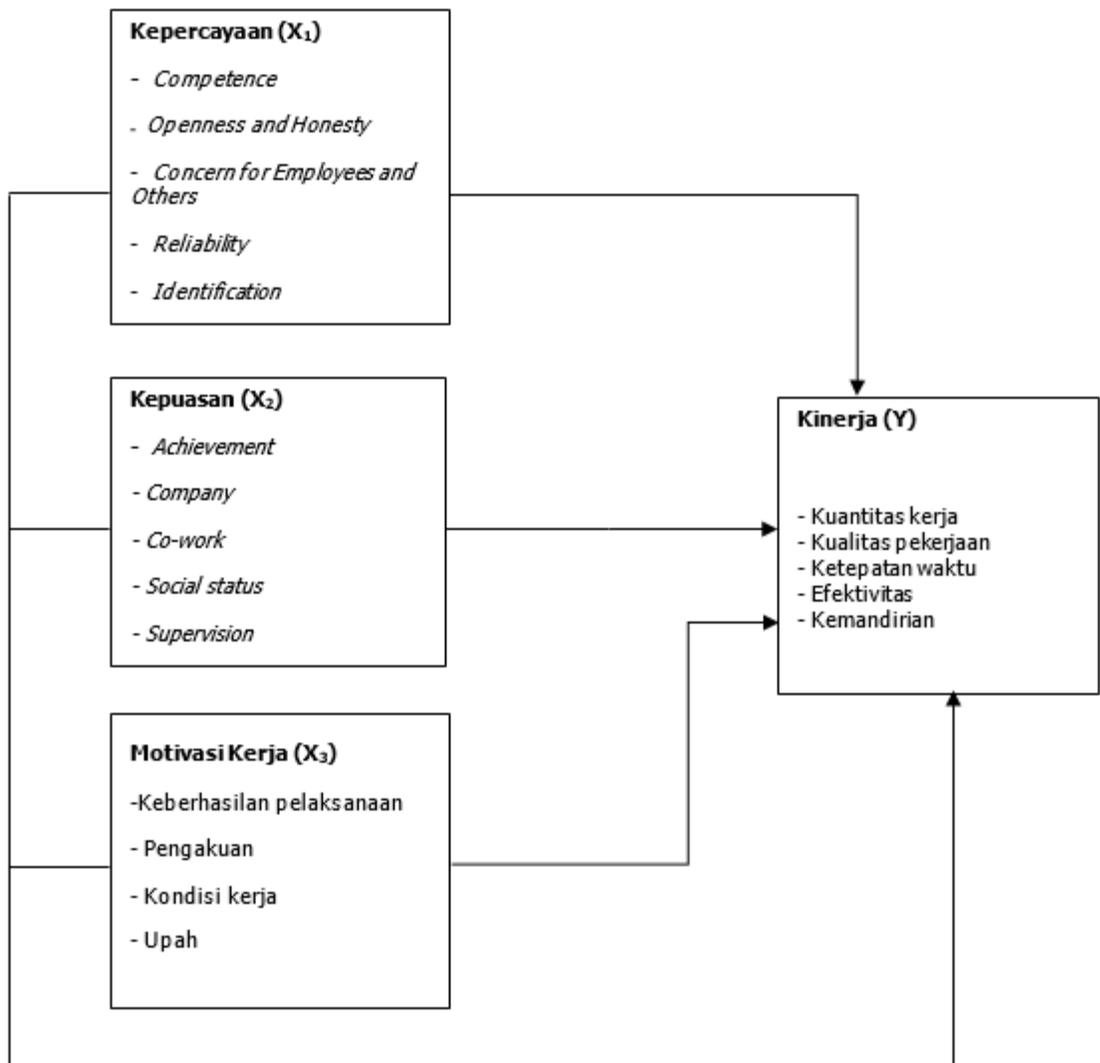
Menurut Max Evans (2013) kepercayaan karyawan digambarkan dengan keyakinan antar sesama rekan kerja dan dengan atasannya yang diyakini dapat berdampak pada hal-

hal yang positif terhadap dirinya dan organisasi atau perusahaan tersebut. Kepercayaan karyawan dapat terjalin jika adanya rasa saling percaya baik itu antar sesama rekan kerja ataupun antara karyawan dengan atasannya, apabila terjalin kepercayaan karyawan dalam suatu organisasi maka dapat berdampak positif terhadap dirinya sendiri dan organisasi atau perusahaannya.

Menurut Chu dkk (2011) faktor-

faktor yang memengaruhi kepercayaan individu pada organisasinya salah satunya mencakup harapan-harapan individu terhadap organisasi atau perusahaan. Harapan - harapan ini berkaitan dengan kepercayaan karyawan itu sendiri terhadap organisasi. Ketika karyawan memiliki kepercayaan yang tinggi terhadap organisasinya, mereka akan peduli terhadap masa depan dan keberhasilan perusahaan dan memahami peran mereka dalam organisasi serta berusaha dalam melakukan yang terbaik dari peran mereka tersebut.

Dari pendapat beberapa ahli di atas kita dapat menarik kesimpulan, kepercayaan adalah sikap keyakinan dari satu pihak yang memiliki harapan terhadap pihak lainnya. Harapan-harapan ini sendiri apabila tidak terpenuhi dapat menyebabkan hilangnya rasa kepercayaan antara satu pihak dengan pihak lainnya. Kepercayaan antar individu dalam organisasi atau perusahaan sangat dibutuhkan untuk mendukung kinerja perusahaan agar tujuan perusahaan atau suatu organisasi dapat tercapai dengan sempurna.



D. Hipotesis Penelitian

Peneliti,

bertitik tolak pada perumusan masalah, tujuan penelitian dan kerangka pemikiran di atas, dapat merumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut:

1. Diduga variabel kepercayaan karyawan berpengaruh terhadap kinerja rumah sakit.
2. Diduga variabel kepuasan karyawan berpengaruh terhadap kinerja rumah sakit.
3. Diduga variabel motivasi kerja berpengaruh terhadap kinerja rumah sakit.
4. Diduga variabel kepercayaan, kepuasan, dan motivasi kerja karyawan secara simultan berpengaruh terhadap kinerja rumah sakit.

BAB III METODE PENELITIAN

A. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Prof. Dr. Moestopo (Beragama) yang beralamat Jl. Bintaro Permai Raya 3, Jakarta Selatan untuk memperoleh data dan informasi yang diperlukan dalam penyusunan tesis yang berjudul “Pengaruh Kepercayaan, Kepuasan dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Rumah Sakit Gigi dan Mulut Prof. Dr. Moestopo (Beragama)”

B. Metode Penelitian

Metode penelitian merupakan suatu cara untuk menentukan tingkat penelitian, cara untuk memperoleh data dan menentukan jenis data yang akan digunakan, serta memperoleh keterangan-keterangan yang ada hubungannya dengan masalah penelitian.

Jenis penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif. Menurut Sugiyono (2014), penelitian kuantitatif digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Skala yang digunakan dalam desain pengukuran penelitian ini adalah skala Likert.

C. Populasi, Sampel dan Teknik Sampling

1. Populasi

Arikunto (2010:173) berpendapat bahwa populasi adalah keseluruhan subjek penelitian sedangkan menurut (Sugiyono,2012) populasi dapat didefinisikan sebagai wilayah generalisasi yang terdiri dari obyek atau subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya, pendapat lain dari Irawan (2006:113) pengertian populasi adalah keseluruhan objek atau subjek yang menjadi sasaran akhir generalisasi.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2012). Agar penelitian ini dapat memberikan generalisasi dengan tingkat kesalahan yang sangat kecil, dan mengingat jumlah populasi hanya 25 orang, maka dalam penelitian ini menggunakan sampling jenuh (sensus), di mana semua anggota populasi dijadikan sampel. Berdasarkan pada ketentuan yang dikemukakan oleh (Sugiyono, 2012) bahwa sampling jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel, istilah lain dari sampel jenuh adalah sensus.

3. Teknik Sampling

Sampel adalah sebagian dari populasi yang memiliki karakteristik yang relatif sama dan dianggap bisa mewakili populasi. Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh suatu

populasi yang akan diteliti. Penentuan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan jenis Non Probability Sampling. Jenis sampel ini tidak dipilih secara acak. Tidak semua unsur atau elemen populasi mempunyai kesempatan sama untuk bisa dipilih menjadi sampel. Menurut (Sugiyono,2012) Non Probability Sampling adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang/kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel.

D. Definisi Operasional

Pada penelitian ini terdapat 4 (empat) variabel yaitu 1 (satu) variabel terikat (dependent variable) dan 3 (tiga) variabel bebas (independent variable). Variabel terikat merupakan variabel yang mendapatkan pengaruh dari data karena adanya variabel bebas. Variabel yang tidak tergantung dengan variabel lainnya disebut variabel bebas (Sugiyono, 2014). Variabel bebas dalam penelitian ini adalah kepercayaan (X1), kepuasan (X2), motivasi kerja (X3), sedangkan yang ditetapkan menjadi variabel terikat adalah kinerja (Y). Pengukuran variabel-variabel tersebut dilakukan berdasarkan definisi operasional dari masing-masing variabel yang akan diuraikan dibawah ini dan selanjutnya dari indikator-indikator yang ditentukan dibuat kuesioner yang merupakan instrumen dalam penelitian ini untuk dibagikan kepada responden

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan. Dalam penelitian ini digunakan metode penelitian lapangan atau metode survei yang menggunakan instrumen berupa kuesioner (angket). Penelitian survei dengan kuesioner ini memerlukan responden dalam jumlah yang cukup agar validitas temuan ini bisa dicapai dengan baik. Hal ini wajar, sebab apa yang digali dari kuesioner itu cenderung informasi umum tentang fakta atau opini yang diberikan oleh responden (Irawan, 2006:109).

Proses pengumpulan data merupakan tahapan dalam penelitian yang sangat penting. Data yang akan dikumpulkan nantinya akan digunakan untuk menguji hipotesis yang diajukan dalam penelitian. Dalam penelitian ini peneliti akan menggunakan tiga macam metode pengumpulan data yaitu: observasi, dan kuesioner.

F. Instrumen Penelitian

Instrumen dalam penelitian ini berupa kuesioner yang berisi pertanyaan-pertanyaan tertutup, yang ditujukan untuk mengukur persepsi responden terhadap seluruh variabel penelitian. Pada setiap variabel dijabarkan menjadi beberapa pertanyaan yang menggunakan skala Likert, sehingga responden dapat memilih jawaban atas setiap pertanyaan.

Menurut Ridwan (2007:86) Skala Likert untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok tentang kejadian atau gejala sosial. Selain itu, skala Likert mempunyai reliabilitas yang relatif lebih tinggi dibanding dengan skala yang lain untuk jumlah item yang sama. Instrumen tersebut digunakan untuk memperoleh data empiris dari masing-masing variabel yang diamati dalam penelitian ini. Konsepsi yang mendasari penyusunan instrumen bertolak dari indikator-indikator variabel

penelitian yang diturunkan dari landasan kajian teoritis, selanjutnya indikator tersebut dijabarkan menjadi kisi-kisi sehingga menghasilkan butir-butir pertanyaan. Jawaban setiap item instrumen yang menggunakan skala Likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif.

G. Teknik Pengolahan Data dan Analisis Data

1. Uji Coba Instrumen

Sebelum digunakan untuk mengumpulkan data, instrumen yang telah disusun diujicoba terlebih dahulu. Tujuannya adalah untuk mengetahui validitas dan reliabilitas instrumen berdasarkan data empiris. Proses kalibrasi instrumen dilakukan menganalisis data hasil ujicoba untuk menentukan validitas butir dan reliabilitas instrumen.

2. Uji Kelayakan Instrumen

Uji validitas dan reliabilitas merupakan uji yang dilakukan terhadap kelayakan instrumen penelitian. Kedua uji ini dilakukan untuk mengetahui apakah setiap instrumen penelitian layak untuk dipakai dalam penelitian.

1. Uji Validitas

Sebelum instrumen penelitian digunakan untuk mengumpulkan data perlu dilakukan pengujian validitas. Hal ini digunakan untuk mendapatkan data yang valid dari instrumen yang valid. Menurut Sugiyono (2012:121) hasil penelitian yang valid bila terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti. Pengujian instrumen dalam penelitian ini dilakukan dengan korelasi bivariat antara masing-masing skor indikator dengan total skor konstruk.

Kriteria untuk pengujian ditentukan oleh :

1. Apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$, atau signifikansi $r_{hitung} < 0,05$ maka indikator dinyatakan valid
2. Apabila $r_{hitung} < r_{tabel}$, atau signifikansi $r_{hitung} > 0,05$ maka indikator dinyatakan tidak valid

2. Uji Reliabilitas

Menurut Sugiyono (2012:121) instrumen yang reliabel adalah instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama, akan menghasilkan data yang sama. Setelah instrumen di uji validitasnya maka langkah selanjutnya yaitu menguji reliabilitas. Adapun menurut Imam Gozali pengukuran reliabilitas dapat dilakukan dengan dua cara yaitu :

1. Repeated Measure atau pengukuran ulang, di sini seseorang akan disodori pertanyaan yang sama pada waktu yang berbeda, dan kemudian dilihat apakah ia tetap konsisten dengan jawabannya.
2. One Shot atau pengukuran sekali saja, disini pengukurannya hanya sekali dan kemudian hasilnya dibandingkan dengan pertanyaan lain atau pengukur korelasi antar jawaban pertanyaan. SPSS memberikan fasilitas untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistic Cronbach Alpha (α). (Ghozali,2011:48)

H. Teknis Analisis Data

1. Analisis Statistik Deskriptif

Analisis statistik deskriptif dilakukan untuk mengetahui adanya pengaruh antarvariabel. Seluruh analisis data dilakukan dengan menggunakan bantuan komputer program SPSS versi 20.0. Data-data dalam statistik deskriptif antara lain penyajian data melalui tabel, grafik, diagram lingkaran, pictogram, perhitungan modus, median, mean (pengukuran tendensi sentral), perhitungan desil, persentil, perhitungan penyebaran data melalui perhitungan rata-rata dan standar deviasi dan perhitungan persentase.

2. Uji Persyaratan Analisis (Uji Asumsi Klasik)

Untuk mengetahui kelayakan model/prediksi tersebut di atas, dilakukan pengujian agar menghasilkan BLUE (Best Linier Unbiased Estimator) (Cooper dan Emory, 2005:23-25) melalui parameter BLUE

Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini diuji dengan teknik korelasi dan regresi sebagai berikut:

1. Uji Korelasi Pearson Product Moment

Analisis korelasi parsial ini digunakan untuk mengetahui kekuatan hubungan antara korelasi kedua variabel di mana variabel lainnya yang dianggap berpengaruh dikendalikan atau dibuat tetap (sebagai variabel kontrol). Karena variabel yang diteliti adalah data interval maka teknik statistik yang digunakan adalah Pearson Correlation Product Moment (Sugiyono, 2013:216)