

## **BAB III. METODOLOGI**

### **3.1 Waktu dan Tempat Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di X-Pro Organizer Jl. Sei Serapuh No.20, Sei Sikambing D, Kec. Medan Petisah, Kota Medan, Sumatera Utara

### **3.2 Jenis Penelitian**

Dalam sebuah penelitian, metodologi penelitian yang tepat harus diterapkan. Hal ini dilakukan agar peneliti dapat memahami permasalahan yang dihadapi dan pendekatan yang dilakukan untuk mengatasi masalah tersebut.

Penelitian ini menggunakan Metode kuantitatif dengan pendekatan analisis deskriptif. (Sugiyono, 2012) mendefinisikan penelitian kuantitatif sebagai penelitian yang menggunakan metodologi positivis, yang menurutnya realitas dan fenomena dapat diklasifikasikan, relatif stabil, spesifik, dapat diamati dan diukur, serta hubungan antar gejala bersifat kausal. Untuk menguji hipotesis tertentu, data harus dikumpulkan dari populasi umum atau sampel yang telah ditentukan sebelumnya dengan menggunakan alat penelitian. Karena dapat disesuaikan dengan variabel penelitian dan masalah yang diteliti, pendekatan kuantitatif sering digunakan untuk mengetahui Pengaruh Sumber Daya Manusia terhadap Kualitas Pelayanan pada X-Pro Organizer

Penjelasan sistematis dari berbagai ide yang berasal dari temuan penelitian yang terkait dengan variabel yang diteliti merupakan bagian dari pendekatan analisis deskriptif (Sugiyono, 2018)

### **3.3 Tahapan Penelitian**

Pada tahapan ini peneliti membahas tentang prosedur pengumpulan data untuk penelitian ini.

#### **3.3.1 Variabel dan Desain Penelitian**

Menurut Hardani dkk (2020 : 304) Dalam melakukan penelitian tentunya harus ada objek yang diteliti. Objek penelitian dapat berupa orang, benda, transaksi, atau kejadian. Selanjutnya, sekumpulan objek yang dipelajari tadi dinamakan populasi. Dalam mempelajari populasi, peneliti berfokus pada satu atau lebih karakteristik atau sifat dari objek. Karakteristik semacam itu disebut sebagai variabel. Nama variabel sesungguhnya berasal dari fakta bahwa karakteristik tertentu bisa bervariasi di antara objek dalam suatu populasi. Penelitian ini terlebih dahulu melakukan tinjauan pustaka dari berbagai artikel jurnal yang terdapat kaitannya dengan topik penelitian. Kemudian menggunakan Sumber Daya Manusia (X) sebagai variabel bebas dan Kualitas Pelayanan (Y) sebagai variabel terikat. Setelah itu, Menentukan lokasi penelitian yang sesuai dengan fenomena penelitian yaitu X-Pro Organizer, Jln Sei Serapuh No 20, Medan Petisah, Kota Medan, Sumatera Utara.

Selanjutnya, merumuskan kerangka pemikiran penelitian serta menyusun hipotesis. Kemudian, merumuskan metode penelitian yang berhubungan dengan teknik pengambilan data, pengolahan data, dan

penyajian data. Setelah itu, menyusun instrumen penelitian dan kuesioner yang dibagikan secara online. Setelah itu melakukan pengolahan data, reduksi data, analisis data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

### 3.4 Populasi dan Sampel

#### 3.4.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2015: 135), populasi adalah wilayah umum yang terdiri dari objek atau subjek dengan sifat dan karakteristik tertentu, yang diputuskan oleh peneliti untuk dipelajari dan atas dasar itu ia menarik kesimpulan

**TABEL 3. 1**  
**Jumlah Data Peserta**

NO	Nama Event	Tahun	Jumlah Peserta
1	BearBrand Aktivty Selama 6 Bulan	2020	4850
2	Nasional Sale Conference Nestle	2020	750
3	Lactogrow Aktivation di Batam Selama 3 bulan	2020	1950
4	Wyeth Webinar Dokter Anak	2021	250
5	Carnation Aktivation Selama 6 Bulan	2021	1200
6	KPN Pelatihan Peningkatan SDM Pemko Medan	2021	100
7	Karo Music Camp	2021	850
<b>Total</b>			<b>9950</b>

Sumber : Hasil pra-survei 2022

Maka dalam hal ini populasi yang akan diteliti adalah Seluruh Client dan peserta event yang dikelola X-Pro Organizer pada tahun 2020-2021 sebanyak 7 event dan populasi nya berjumlah 9950 peserta

#### 3.4.2 Sampel

Menurut Sugiyono (2015 : 136), sampel adalah bagian dari ukuran dan karakteristik populasi. Penelitian ini menggunakan metode random sampling yang menurut Sugiyono (2015 : 143) adalah sampel acak dari anggota populasi jika orang yang bersangkutan dianggap cocok sebagai sumber data

Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan improbability sampling yaitu metode pengambilan sampel yang tidak memberikan kesempatan atau kesempatan yang sama bagi setiap item atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel (Sugiyono, 2017 : 84).

Jenis metode sampling yang digunakannya adalah purposeful sampling. Menurut Sugiyono (2017 : 85), sampling bertarget adalah metode pengambilan sampel dengan pertimbangan tertentu. Mengenai penentuan jumlah sampel yang diambil sebagai responden, menurut rumus Slovin sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + N(e^2)}$$

Keterangan :

- n : Ukuran Sampel
- N : Ukuran Populasi
- e : Standar Error 10 %

Sehingga jumlah sample menjadi

$$n = \frac{9.950}{1 + 9.950 \times 0,1^2} = 99,0049$$

Dengan  $n = 9.950 / (1 + 9.950(10\%)^2)$

$$n = 9.950 / (1 + 9.950(0,01))$$

$$n = 9.950 / 99,5$$

$$n = 99,0049 \text{ (dibulatkan menjadi 100)}$$

Maka, dengan populasi sebanyak 9950 orang dan dengan *standar error* 10% maka jumlah sampel yang dibutuhkan adalah sebanyak 99,0049 yang dibulatkan menjadi 100 orang.

### 3.5 Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah segala sesuatu dalam bentuk apapun yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari guna memperoleh informasi tentangnya dan kemudian menarik kesimpulan (Sugiyono, 2017). Dalam penelitian ini peneliti menggunakan variabel yang dipisahkan menjadi variabel bebas dan variabel terikat yaitu:

#### 1. Variabel bebas atau Independen

Variabel independen atau independen adalah variabel yang mempengaruhi atau menyebabkan variabel dependen atau dependen berubah atau muncul (Sugiyono, 2017). Variabel bebas dalam penelitian ini:

- a. Pengetahuan (*Knowledge*)
- b. Keterampilan (*Skills*)
- c. Kemampuan (*Abilities*)

Variabel dependen atau dependen adalah variabel yang dipengaruhi atau berasal dari variabel bebas atau independen (Sugiyono, 2017: 39). Dalam penelitian ini variabel dependen adalah Kualitas Pelayanan (Y).

### 3.6 Jenis Data, Alat/Bahan Penelitian

Peneliti membutuhkan data sebelum mengubahnya menjadi informasi. Jenis dan sumber yang dapat digunakan dalam penelitian ini dapat dibedakan menjadi dua kategori, yaitu data primer dan data sekunder.

### 3.6.1 Data Primer (Data Utama)

Sumber data yang disampaikan langsung ke pengumpul data dikenal sebagai data primer (Sugiyono, 2014). Data primer diperoleh melalui wawancara dengan panduan kuesioner kepada responden

### 3.6.2 Data Sekunder (Data Pendukung)

Sumber data yang secara tidak sengaja diberikan kepada peneliti, misalnya melalui dokumen atau pekerjaan perantara disebut data sekunder (Sugiyono, 2014). Data sekunder diperoleh dari tempat penelitian seperti dokumen, jurnal dan data populasi

Dari pemaparan di atas maka dari itu penulis menggunakan data primer dan data sekunder dalam penelitian ini dengan urai data penelitian sebagai berikut:

**TABEL 3. 2**  
**Sumber Data Penelitian**

No	Data Penelitian	Jenis Data	Sumber
1.	Tanggapan Responden mengenai Pengaruh Sumber Daya Manusia terhadap Kualitas Pelayanan pada X-Pro Organizer	Primer	Kuesioner/Angket
2	Data Dukungan	Sekunder	X-Pro Organizer
3	Study Literatur	Sekunder	Jurnal, Buku, Artikel

### 3.7 Pengumpulan Data

Pada penelitian ini penulis mengumpulkan data dengan langkah-langkah sebagai berikut:

#### 1. Dokumentasi.

Menurut (Manaroinsong, 2013) pengumpulan data dengan menggunakan metode dokumentasi adalah metode yang digunakan untuk memperoleh data penelitian dengan mengumpulkan data yang tersedia pada subjek penelitian. Dalam penelitian ini digunakan metode dokumentasi untuk mengumpulkan data yaitu dengan mencari data yang berkaitan dengan perusahaan.

#### 2. Observasi.

Pengumpulan data menggunakan metode observasi menurut (Manaroinsong, 2013) terdiri dari observasi langsung oleh peneliti terhadap objek penelitian. Pengamatan yang peneliti lakukan adalah mereka menghubungi pihak perusahaan secara langsung untuk mendapatkan informasi terkait topik penelitian.

#### 3. Kuesioner.

Kuesioner menurut (Manaroinsong, 2013) adalah suatu cara memperoleh data dengan cara mengumpulkan data-data yang diperlukan, yang dilakukan secara tidak langsung kepada para responden dengan menyebarkan daftar pertanyaan (kuesioner) yang

terstruktur untuk diisi oleh responden berdasarkan ketentuan yang berlaku. dibuat dalam kuesioner.

Untuk mengukur variabel dalam penelitian ini digunakan alat kuesioner yang disajikan kepada responden dengan menggunakan skala Likert. Menurut Sugiyono dalam (ristawati, 2017), “Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap fenomena sosial.” Bila menggunakan skala likert, variabel yang diukur dijabarkan menjadi indikator variabel, kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun elemen instrumen, bisa berupa pernyataan atau pertanyaan. Jawaban dari setiap item instrumen yang menggunakan skala Likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif, yang dapat berupa kata-kata antara lain:

**TABEL 3. 3**  
**Pengukuran Variabel penelitian**

No	Pernyataan	Kode	Skor Nilai
1	Sangat Tidak Setuju	STS	1
2	Tidak Setuju	TS	2
3	Cukup Setuju	CS	3
4	Setuju	S	4
5	Sangat setuju	SS	5

### 3.8 Operasional Variabel

Pada penelitian ini, variabel operasional memiliki variabel Sumber Daya Manusia sebagai variabel bebas (X),. Variabel Terikat (Y) dalam penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan

**TABEL 3. 4**  
**Operasional Variabel**

Variabel	Sub Variabel	Indikator	Skala	No Item
Sumber Daya Manusia (X)	1. Pengetahuan ( <i>Knowledge</i> )	1. Menguasai bidang pekerjaan	Likert	II.A.1
		2. Mempunyai pemahaman yang luas		II.A.2
		3. Dapat menyelesaikan suatu permasalahan sesuai pengetahuan pekerjaannya		II.A.3
		4. Memiliki pengalaman yang memadai dalam bidang pekerjaan		II.A.4
		5. Memiliki kesesuaian latar belakang pekerjaan		II.A.5
		6. Pengetahuan mengenai standar kerja		II.A.6
	2. Keterampilan ( <i>Skills</i> )	1. Memiliki keahlian dalam melaksanakan tugas		II.B.1

	3.Kemampuan ( <i>Abilities</i> )	<p>2.Dapat berkomunikasi dengan baik</p> <p>3.Dapat menerapkan keahlian yang dimiliki dibidang pekerjaan</p> <p>1. Bersikap Loyal (Setia)</p> <p>2. Mampu menjalankan tugas dengan cepat</p> <p>3. Tanggap dalam melayani</p>		<p>II.B.2</p> <p>II.B.3</p> <p>II.C.1</p> <p>II.C.2</p> <p>II.C.3</p>
Kualitas Pelayanan (Y)	<p>1. <i>Reliability</i> (Kehandalan)</p> <p>2. <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)</p> <p>3. <i>Assurance</i> (Jaminan)</p>	<p>1. Menyimpan catatan/dokumen tanpa kesalahan</p> <p>2. Dapat diandalkan dalam menangani masalah jasa peserta</p> <p>3. Menyediakan jasa yang dijanjikan</p> <p>4. Menyampaikan jasa secara benar</p> <p>5. Melayani jasa dengan tepat waktu</p> <p>1. Memberikan layanan yang segera dan cepat bagi peserta</p> <p>2. Kesiapan untuk merespon permintaan client dan peserta</p> <p>3. Kesiediaan untuk membantu peserta</p> <p>4. Panitia mampu menumbuhkan rasa percaya kepada peserta</p> <p>5. Menginformasikan peserta tentang kepastian waktu kegiatan</p> <p>1. Membuat client dan peserta merasa aman sewaktu melakukan transaksi</p> <p>2. Panitia yang mampu menjawab pertanyaan client dan peserta</p>	Likert	<p>III.A.1</p> <p>III.A.2</p> <p>III.A.3</p> <p>III.A.4</p> <p>III.A.5</p> <p>III.B.1</p> <p>III.B.2</p> <p>III.B.3</p> <p>III.B.4</p> <p>III.B.5</p> <p>III.C.1</p> <p>III.C.2</p> <p>III.C.3</p>

	4. <i>Empathy</i> (Empati)	3. Panitia secara konsisten bersikap sopan	III.D.1
		1. Panitia yang memahami kebutuhan peserta	III.D.2
		2. Memberikan perhatian secara individual kepada para client dan peserta	III.D.3
		3. Mengutamakan kepentingan peserta	III.D.4
	5. <i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)	4. Waktu yang beroperasi dengan nyaman	III.E.1
		1. Panitia yang berpenampilan rapi dan professional	III.E.2
		2. Fasilitas yang berdaya Tarik visual	III.E.3
		3. Peralatan modern	III.E.4
		4. Materi-materi berkaitan dengan jasa yang berdaya Tarik visual	

### 3.9 Metode Analisis

Proses Analisis Data, (Sugiyono, 2018) adalah tindakan setelah mengumpulkan data dari seluruh responden (populasi/sampel). Kegiatan analisis data meliputi pengelompokan data berdasarkan variabel dan jenis responden, tabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, penyajian data untuk setiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan dalam menjawab rumusan masalah dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang diajukan.

Dalam studi kuantitatif yang mengandalkan data berupa nilai dan angka, analisis data dilakukan dengan menggunakan statistik. Untuk studi kuantitatif (numerik), tentunya digunakan analisis data kuantitatif dengan indikator statistik. Analisis data sementara peneliti di bidang ini dilakukan dengan menggunakan data yang dikumpulkan dari responden dengan menggunakan alat dalam penelitian kuantitatif menggunakan kuesioner.

#### 3.9.1 Pengujian Validitas dan Reliabilitas

##### 1. Uji Validitas

Uji validitas Menurut (Sugiyono, 2018) Hasil penelitian dapat dipercaya, jika terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data sebenarnya yang terdapat pada objek yang diteliti. Jika objeknya warna merah dan data yang terkumpul menghasilkan data berwarna putih, maka hasil penelitian tersebut dikatakan tidak valid.

Dengan demikian, data yang sebenarnya (data yang tidak berbeda) adalah antara data yang dilaporkan peneliti dengan data sebenarnya yang ada pada subjek penelitian.

Dengan rumus :

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

Keterangan:

- r = Koefisien korelasi
- $\sum xy$  = Jumlah perkalian nilai variabel x dan y
- $\sum X$  = jumlah nilai variabel x
- $\sum Y$  = Jumlah nilai variabel y
- $\sum X^2$  = jumlah pangkat dari nilai variabel x
- $\sum Y^2$  = Jumlah pangkat dari nilai variabel y
- N = banyak sampel

Syarat kevaliditasan suatu item adalah ( $\alpha = 0,05$ ) dengan ketentuan yang berlaku dalam korelasi yaitu:

- Apabila r hitung > r tabel, maka kuesioner tersebut valid
- Apabila r hitung < r tabel, maka dapat dikatakan item kuesioner tidak valid

## 2. Uji Reliabilitas

Selain Valid Instrumen penelitian harus dapat dipercaya (*reliabel*). (Sugiyono, 2018) menyatakan bahwa reliabilitas berkaitan dengan tingkat konsistensi dan kestabilan data atau hasil. Dari sudut pandang positif, jika dua atau lebih peneliti dalam subjek yang sama menghasilkan data yang sama, atau jika peneliti yang sama menghasilkan data yang sama pada waktu yang berbeda, atau jika kumpulan data dibagi menjadi dua yang tidak menunjukkan data yang berbeda, maka data tersebut disebut reliabel. Reliabilitas adalah ukuran sejauh mana hasil pengukuran konsisten ketika alat ukur yang sama digunakan untuk beberapa kali pengukuran.

Penelitian ini menggunakan rumus alpha atau alfa ( $\alpha$ ) Cronbach untuk menguji reliabilitas karena alat soal angket yang digunakan adalah rentang antara beberapa nilai dalam bentuk baris dengan menggunakan skala Likert dari 1 sampai 5. Menurut Sekaran & Bougie dalam (Ningtyas, 2018) *Cronbach's alpha* merupakan faktor reliabilitas yang menunjukkan seberapa baik elemen-elemen dalam suatu himpunan berkorelasi positif satu sama lain. Dengan rumus:

$$r_{11} = \left[ \frac{k}{(k-1)} \right] \left[ 1 - \frac{\sum \sigma b^2}{\sigma t^2} \right]$$

sumber : (Sekaran & Bougie, 2016)

keterangan :

- $r_{11}$  = Reliabilitas Instrumen
- k = banyak butir pertanyaan
- $\sigma t^2$  = varians total

$\sum \sigma b^2 =$  jumlah varians butir tiap pertanyaan

### 3.10 Teknik Analisis Data

Data yang dikumpulkan dari kuesioner kemudian diolah. Untuk mempermudah pengolahan data, peneliti menggunakan software sehingga hasilnya lebih cepat dan akurat. Data disajikan dalam bentuk tabel agar mudah dibaca dan dipahami. Namun untuk metode penelitian yang digunakan adalah metode survei. Metode survei, menurut Neuman W Lawrence dalam (Sugiyono, 2018) metode penelitian survei merupakan penelitian kuantitatif. Dalam studi wawancara, peneliti menggunakan kuesioner untuk bertanya kepada beberapa orang (disebut responden) tentang kepercayaan, pendapat, karakteristik objek, dan perilaku masa lalu atau sekarang. Kuesioner sebagai alat penelitian merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan kepada responden seperangkat pernyataan atau pertanyaan tertulis yang harus dijawab oleh responden. Dalam pengolahan data penulis menggunakan komputer yaitu program SPSS (*software product and service solution*).

#### 1. Analisis Data Deskriptif

Tujuan analisis deskriptif dalam penelitian ini adalah untuk memberikan gambaran tentang masing-masing variabel penelitian berdasarkan hasil tanggapan responden yang dikumpulkan terhadap pernyataan-pernyataan dalam instrumen penelitian. (Priyono, 2008) mengatakan bahwa analisis deskriptif bertujuan untuk mendapatkan gambaran yang lebih detail tentang fenomena yang sedang dibahas. Analisis data deskriptif digunakan untuk mendeskripsikan variabel penelitian dan mengetahui kekuatan hubungan antar variabel.

Statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau mendeskripsikan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya, tanpa maksud untuk menarik kesimpulan umum atau generalisasi. Data penelitian yang dianalisis menggunakan statistik deskriptif adalah data berbasis populasi, bukan data sampel. Analisis statistik lainnya, seperti statistik inferensial.. Namun jika data yang dikumpulkan merupakan sampel dari suatu populasi, metode analisis data yang digunakan dapat menggunakan statistik deskriptif dan statistik inferensial. Jika peneliti hanya ingin mendeskripsikan data sampel dan tidak ingin menarik kesimpulan yang berlaku untuk populasi dari mana sampel itu diambil, maka peneliti cukup menggunakan metode analisis dengan menggunakan statistik deskriptif.

Analisis pengujian dirancang untuk menjawab semua pertanyaan dalam pernyataan masalah, atau dengan kata lain digunakan untuk menguji semua hipotesis yang diajukan. (Sugiyono, 2018) berpendapat bahwa fungsi pengujian matematis adalah melakukan analisis pengujian dengan asumsi tentang menciptakan hubungan antar variabel dari masalah yang diselidiki dalam hipotesis. Pada penelitian ini dilakukan validasi analisis menggunakan SPSS dengan menggunakan metode analisis regresi linier berganda yang digunakan

untuk menentukan besaran pengaruh Sumber Daya Manusia terhadap Kualitas Pelayanan pada X-Pro Organizer

### **3.11 Asumsi Klasik**

Sebelum melakukan analisis regresi berganda, asumsi klasik harus diuji terlebih dahulu agar diperoleh hasil regresi yang handal dan diperoleh hasil yang tidak biasa. Tes tebakan klasik meliputi :

#### **1.11.1 Uji Normalitas**

Menurut (Digdowiseiso, 2017), uji normalitas adalah uji distribusi yang menganalisis apakah distribusi tersebut normal atau tidak, kita mengukur apakah data kita berdistribusi normal sehingga dapat digunakan dalam statistik parametrik jika data tidak berdistribusi normal, Anda dapat menggunakan statistik nonparametrik. Uji normalitas membandingkan data kami dengan data terdistribusi normal yang memiliki rata-rata dan standar deviasi yang sama dengan data kami

#### **3.11.2 Uji Linearitas**

Uji linieritas bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan linier atau tidak. Uji ini biasanya digunakan sebagai prasyarat dalam analisis regresi linier. Pengujian SPSS menggunakan uji linearitas pada taraf signifikansi 0,05.h.

#### **3.11.3 Uji Multikolinearitas**

Uji multikolinearitas digunakan untuk menguji apakah model regresi menemukan korelasi antar variabel bebas. Jika terdapat korelasi maka disebut masalah multikolinearitas. Model regresi yang baik seharusnya tidak memiliki korelasi antar variabel bebas. Jika terbukti terjadi multikolinearitas, sebaiknya salah satu variabel bebas yang ada dihilangkan dari model, kemudian dikembalikan model regresinya. Deteksi multikolinearitas dapat dilihat dari besarnya *variance inflation factor* (VIF) dan *Tolerance*. Kriteria model regresi tanpa multikolinearitas adalah angka toleransinya mendekati satu. VIF dibatasi hingga 10. Jika nilai VIF lebih kecil dari 10, tidak ada gejala multikolinearitas. Regresi dikatakan terdeteksi multikolinieritas apabila nilai VIF menjauhi 1 dan kurang dari 10.

#### **3.11.4 Uji Heteroskedastisitas**

Tujuan uji heteroskedastisitas adalah untuk menguji apakah terdapat varians atau ketidaksamaan residual dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain dalam suatu model regresi. Untuk mengidentifikasi tanda-tanda uji heteroskedastisitas, dengan asumsi tidak adanya heteroskedastisitas, disusun persamaan regresi, kemudian ditentukan nilai absolut residualnya, kemudian nilai regresi absolut yang diperoleh diregresikan sebagai variabel dependen, dan variabel independennya diregresikan. Jika koefisien korelasi variabel independen dan nilai absolut residual signifikan, maka ditarik kesimpulan adanya heteroskedastisitas (penyebaran residual tidak seragam)

### **3.12 Pengambilan Kesimpulan**

#### **3.12.1 Analisis Regresi Linear Berganda**

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis regresi berganda yaitu metode analisis untuk mengetahui

pengaruh variabel bebas yaitu kesan produk dan varian produk terhadap keputusan konsumen dengan menggunakan rumus :

$$Y = a + bX_1 + bX_2 + bX_3 + \varepsilon \dots \dots \dots \text{(Digdowiseiso, 2017)}$$

Keterangan :

Y= Variabel dependen (Variabel terikat)

X= variabel independen (Variabel Bebas)

a= Konstanta (Nilai dari Y apabila X=0)

b= Koefisien regresi (Pengaruh positif dan negatif)

e= Residual atau error

### 3.12.2 Rancangan Pengujian Hipotesis

#### 1. Uji t (Uji Parsial)

Uji t (t-test) melakukan uji parsial koefisien regresi, uji ini menentukan signifikansi parsial pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen, dengan asumsi bahwa variabel independen lainnya dianggap konstan. (Sugiyono, 2018) menggunakan rumus:

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Keterangan:

t = Distribusi t

r = Koefisien korelasi parsial

r<sup>2</sup>= Koefisien determinasi

n = jumlah data

(t-test) hasil perhitungan ini selanjutnya dibandingkan dengan t tabel dengan menggunakan tingkat kesalahan 0,05. Kriteria yang digunakan adalah sebagai berikut:

- H0 diterima jika nilai t hitung  $\leq$  t tabel atau nilai sig  $> \alpha$
- H0 ditolak jika nilai t hitung  $\geq$  t tabel atau nilai sig  $< \alpha$

Bila terjadi penerimaan H0 maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat pengaruh signifikan, sedangkan bila H0 ditolak artinya terdapat pengaruh yang signifikan.

Rancangan pengujian hipotesis statistik ini untuk menguji ada tidaknya pengaruh antara variabel independen (X) yaitu Pengetahuan (*Knowledge*), Keterampilan (*Skills*) dan Kemampuan (*Abilities*) terhadap Kualitas Pelayanan (Y), adapun yang menjadi hipotesis dalam penelitian ini adalah:

- Ho:  $\beta = 0$ : tidak terdapat pengaruh yang signifikan
- Ha:  $\beta \neq 0$ : terdapat pengaruh yang signifikan

#### 2. Uji F (Uji Simultan)

Uji F digunakan untuk menguji hipotesis yang bersifat simultan (bersama-sama). Pembuktian dilakukan dengan cara signifikansi  $\alpha = 5\%$ .

Ho diterima jika signifikansi  $\alpha = 5\%$ , yang berarti hipotesis ditolak secara bersamaan, yang berarti Knowledge, Skills dan Capabilities tidak berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pada Xpro Organizer.

Ha diterima jika signifikansi  $\alpha = 5\%$ , yang berarti hipotesis diterima secara bersamaan, yang berarti ada pengaruh Knowledge, Skills dan Capabilities terhadap Kualitas Pelayanan pada Xpro Organizer.

$$F \frac{R^2/k}{(1-R^2)/(n-k-1)} \cdot \dots \dots \dots \text{(Digdowiseiso, 2017)}$$

Keterangan :

- $R^2$  = Koefisien kolerasi ganda
- k = Jumlah variabel independen
- n = Jumlah anggota sampel
- F = F hitung yang selanjutnya dibandingkan dengan F tabel

Dari  $F_{hitung}$ , selanjutnya dikonsultasikan dengan  $F_{tabel}$  didasarkan dk pembilang = k dan dk penyebut = (n-k-1) dan taraf kesalahan yang ditetapkan. Bila taraf kesalahan 5%, dk pembilang dan dk penyebut akan memperoleh  $F_{tabel}$ .

### 3. Uji Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) menunjukkan nilai representasi peran seluruh variabel independen terhadap variabel dependen. Peran variabel independen dalam model regresi dengan nilai variabel dependen dapat ditentukan dengan menggunakan analisis varians. Alat statistik yang dapat digunakan adalah analysis of variance (ANOVA). Uji definisi untuk melihat besarnya kontribusi variabel bebas dan terikat, dihitung dengan rumus :

$$D = R^2 \times 100\%$$

Keterangan :

- D = Nilai determinasi
- $R^2$  = Koefisien Korelasi

## BAB IV. DESAIN DAN SISTEM

### 4.1 Keadaan Umum Obyek Penelitian

Xpro Organizer merupakan salah satu perusahaan jasa yang berada di Medan Kota. Bapak Zulfirman Priatri (Asenk) selaku direktur utama dari perusahaan Xpro ini memulai karirnya dari tahun 2004 di PT. Kidung Indah Swara Semesta (KISS Production) sebagai *project officer* sampai dengan 2011 awal, kemudian mencoba tantangan baru dengan bergabung ke PT. Procomm Organizer Indonesia sebagai *Event Manager* sampai dengan 2014. Pada Januari 2015, Bapak Asenk melakukan langkah berani untuk membuka perusahaan yang bernama Xpro Organizer Indonesia

Xpro Organizer terletak di Jl. Sei Serapuh No. 20, Sei Sikambang D, Kec. Medan Petisah, Kota Medan, Sumatera Utara 20119 yang didirikan pada tahun 2015. Xpro Organizer beroperasi setiap hari senin - sabtu mulai pukul 09.00 – 20.00 WIB. Xpro Organizer merupakan jenis perusahaan Organizer berkomitmen dan berkonsentrasi untuk membantu perusahaan dalam mencapai tujuan yang diinginkan dan percayakan saja kepada Xpro dalam handle sebuah acara serta Xpro akan memastikan semua akan lancar dari A sampai Z

Dengan didirikannya Xpro Organizer, Bapak Asenk selaku direktur utama yakin bahwa Xpro dapat menjadi *agency* Indonesia terbaik di Indonesia pada 10-20 tahun ke depan. Agar hal itu terwujud, beliau memperhatikan detail dan kualitas. Sadar akan tantangan besar yang akan datang, beliau pun melengkapi Xpro Organizer Indonesia dengan SDM yang sangat berpengalaman dari berbagai bidang

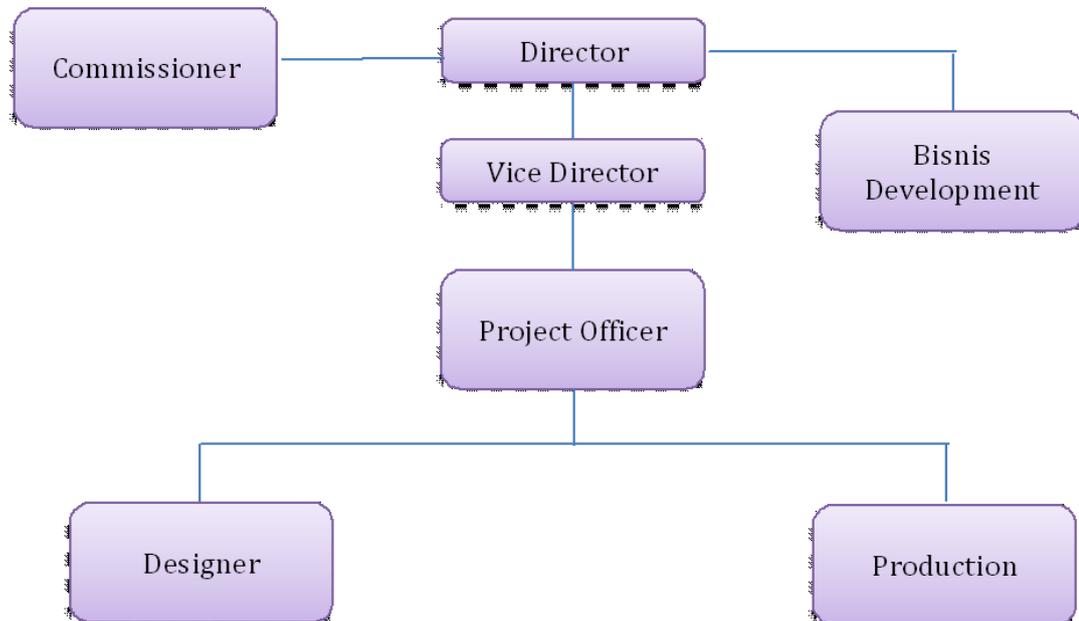
#### a. Profil Xpro Organizer

Berikut profil dari Xpro Organizer

Nama usaha	: Xpro Organizer
Nama Pemilik	: Zulfirman Priatri (Asenk)
Tahun berdiri	2015
Alamat	: Xpro Organizer terletak di Jl. Sei Serapuh No. 20, Sei Sikambang D, Kec. Medan Petisah, Kota Medan, Sumatera Utara
No Handphone	: 0812-6497-982

#### b. Struktur Organisasi

Adapun struktur organisasi pada Xpro Organizer adalah sebagai berikut:



**Gambar 4. 1**  
**STRUKTUR ORGANISASI**

Keterangan :

- a. *Director* Berperan sebagai pemimpin disetiap acara secara keseluruhan serta yang memberikan seluruh hasil checklist (*Manual Book*) hanya kepada *Project Officer*. Direktur juga menerima laporan keuangan dan persetujuan
- b. *Vice Director* berperan sebagai pembantu director dalam menangani sebuah acara serta membantu dalam menuangkan ide, pikiran dan waktu kepada director.
- c. *Bisnis Development* berperan sebagai pengembangan bisnis dalam perusahaan, penganalisa disetiap competitor, dapat mengembangkan perusahaan menjadi lebih baik lagi
- d. *Project Officer* berperan sebagai pengontrol disaat berjalannya semua acara terutama dari open rekrutmen SDM, pemberian gaji, breakdown semua jobdesk kepada seluruh freelance
- e. *Designer* berperan sebagai tim kreatif yang dapat memberikan desain yang menarik contohnya pembuatan flyer, spanduk, dan banner
- f. Produksi berperan sebagai mengelola seluruh produksian seperti *stage, photobooth, gate*, atau segala yang diperlukan dalam kebutuhan eventnya

c. Proses Bisnis



- a. Client berperan sebagai pelanggan yang mempercayakan Xpro sebagai organizer untuk membuat event yang bertujuan menaikkan nama perusahaan client dan mendapatkan review positif dari peserta untuk event yang dikelola serta semua berjalan sesuai tujuan dan harapan client
- b. Xpro Organizer berperan sebagai pengelola acara yang sudah menyediakan SDM berpengalaman dalam mengelola event sehingga dapat memaksimal event yang akan membuat client tidak kecewa dengan hasilnya
- c. Peserta berperan sebagai penikmat event serta jadi responden dalam event tersebut
- d. Xpro Organizer juga memberikan pelayanan yang professional kepada client serta kepada seluruh peserta ketika acara berlangsung

#### **4.2 Keadaan Awal Sistem atau Produk**

Kualitas Sumber Daya Manusia terhadap kualitas pelayanan sangat berpengaruh dalam kepuasan client dan peserta yang menikmati event. Xpro Organizer pada dasarnya kurang detail dalam merekrut *freelance* yang mempunyai pengalaman dalam mengelola event serta kualitas pelayanan yang kurang professional.

Selama ini, Xpro Organizer dalam proses usahanya hanya berfokus kepada *project officer* yang menangani semua *freelance* dalam mengelola event serta kurangnya kualitas pelayanan yang diberikan dikarenakan kurang telitinya *project officer* dalam merekrut *freelance* yang ikut serta dalam mengelola event tersebut. Xpro biasanya merekrut *freelance* hanya melalui pengetahuan dengan cara *interview*. Sehingga masih banyak client dan peserta yang memberikan *feedback* tidak baik kepada Xpro Organizer. Tentu itu sangat mempengaruhi dampak buruk bagi Xpro untuk kedepannya dalam menjalankan event dengan client dan peserta yang baru jika *freelance* nya masih kurang maksimal dalam memberikan pelayanan.

#### **4.3 Proses Penyusunan Desain**

Pada penelitian ini ketahui bahwa Kualitas Sumber Daya Manusia memiliki indikator Keterampilan (*Skills*) yang kurang baik pada Xpro Organizer sehingga banyak client dan peserta memberikan *feedback* ketidakpuasan dalam pelayanan yang diberikan. Sehingga Xpro Organizer perlu meningkatkan keterampilan sumber daya manusia dalam mengelola suatu event. Hasil penelitian ini nantinya akan menjadi alat bantu sebagai rekomendasi bagi pengelola event dalam meingkatkan kualitas pelayanan.

Adapun proses penyusunan desain sebagai berikut :

1. Menggunakan kuesioner pertanyaan sebagai data utama untuk mengetahui apakah ada pengaruh sumber daya manusia terhadap kualitas pelayanan
2. Kuesioner disebar kepada 100 responden

#### 4.4 Deskripsi Desain Baru

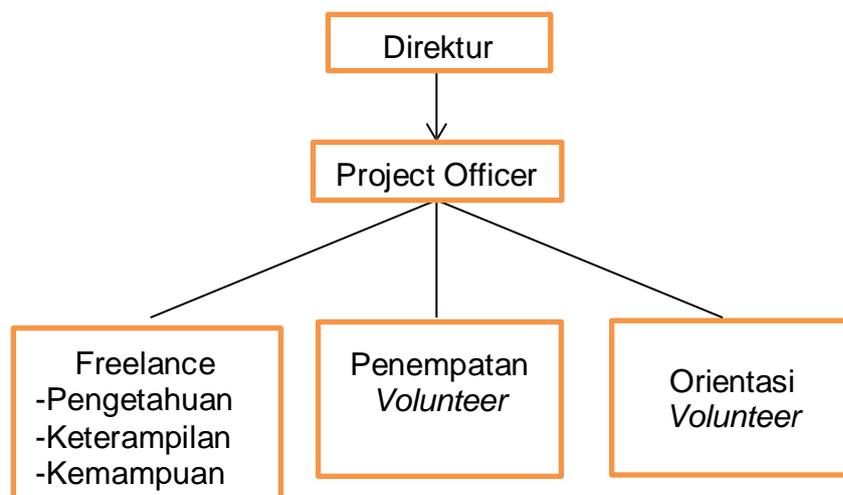
Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh sumber daya manusia terhadap kualitas pelayanan, peneliti memberikan rekomendasi tentang perlu adanya peningkatan keterampilan dalam merekrut *freelance*.

Keterampilan merupakan kemampuan dan penguasaan teknis operasional di bidang tertentu yang dimiliki *freelance*. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada Xpro Organizer tersebut harus lebih memperhatikan dan meningkatkan Keterampilan agar para client dan peserta merasa lebih puas saat menggunakan jasa Xpro Organizer dalam mengelola sebuah event. Dalam hal ini dapat berupa keterampilan sumber daya manusia yang berkompentensi, yang dimana keterampilan yang sudah berkompentensi tentu membuat *freelance* kedepannya akan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada client dan peserta sehingga dapat mengurangi *feedback* atau ketidakpuasan client dan peserta dalam menggunakan jasa Xpro Organizer.

Dengan adanya Pengetahuan yang biasa dilakukan oleh Xpro dalam merekrut *freelance* dengan cara *Interview*, diikuti dengan Keterampilan yang berkompentensi pada *freelance* dan Kemampuan yang sebaiknya dilakukan dengan cara memberikan CV (*Curriculum Vitae*) kepada Xpro Organizer itu akan membuat rating perusahaan Xpro akan lebih meningkat kedepannya. Dikarenakan Xpro Organizer termasuk perusahaan bergerak didalam bidang jasa tentu harus lebih memperhatikan dan meningkatkan *freelance* terutama dibidang Keterampilan agar kualitas pelayanan yang diberikan maksimal kepada client dan peserta.

Peneliti juga memberikan rekomendasi bagi yang ingin melanjutkan penelitian ini untuk dijadikan landasan dalam menentukan strategi perusahaan dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan yaitu penempatan *volunteer* dan orientasi *volunteer* hal ini dikemukakan oleh Nawawi (2005 : 170-171) dalam (Rakhmawanto ajob.).

Adapun penjelasan diatas yang akan dijelaskan dengan menggunakan diagram gambar sebagai berikut.



**Gambar 4. 2**  
**Gambar Rekomendasi**

Keterangan :

- Direktur berperan sebagai pengelola seluruh sumber daya manusia yang ada di Xpro Organizer
- Project Officer hanya berfokus pada proses merekrut seluruh freelance yang mau ikut serta dalam mengelola event
- Didalam Project Officer untuk merekrut freelance harus terdapat pengetahuan, keterampilan dan kemampuan agar dapat memaksimalkan dalam memberikan kualitas pelayanan kepada client dan peserta
- Dalam Project Officer juga peneliti memberikan rekomendasi tambahan bagi peneliti lain seperti penempatan *volunteer* dan orientasi *volunteer*

## BAB V. PENGUJIAN DAN ANALISA

### 5.1 Prosedur Pengujian (atau: Proses Pengumpulan Data Analisa)

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode analisis data kuantitatif yang merupakan data yang berbasis angka. Peneliti mengumpulkan data dari hasil kuesioner (angket) yang telah disebar ke 100 responden. Data yang sudah terkumpul akan ditabulasi berdasarkan variabel, kemudian diolah menggunakan SPSS

### 5.2 Hasil Pengujian (atau : Penilaian) Desain / Sistem / Purwarupa / Karya Seni

Pada bagian ini peneliti akan membahas mengenai hasil dari pengujian atau hasil analisis data yang telah di olah menggunakan SPSS versi 25, data yang didapatkan berupa jawaban dari angket pertanyaan yang disebar kepada 100 responden.

#### 5.2.1 Karakteristik Responden

Karakteristik subjek penelitian diperoleh dari data diri atau identitas subjek yang tercantum pada skala yang terkumpul pada penelitian ini dengan jumlah responden adalah 100 orang. Data diri terdiri dari Usia, Jenis Kelamin, dan Pekerjaan

##### 5.2.1.1 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin

TABEL 5. 1

Responden berdasarkan jenis kelamin  
JenisKelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	LakiLaki	43	43.0	43.0	43.0
	Perempuan	57	57.0	57.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber: Hasil Olah Data (2022)

Berdasarkan Tabel 5.1 diatas dapat dijelaskan bahwa jumlah responden berdasarkan jenis kelamin sebanyak 100 orang terbagi menjadi 2 bagian yaitu menjadi 43 orang laki-laki dengan presentase 43% dan perempuan sebanyak 57 orang dengan presentase 57%. dengan demikian, mayoritas Client dan peserta yang dikelola Xpro Organizer adalah perempuan

##### 5.2.1.2 Karakteristik Berdasarkan Usia

TABEL 5. 2

Responden berdasarkan Usia  
Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	20-30	28	28.0	28.0	28.0
	31-40	56	56.0	56.0	84.0
	41-55	16	16.0	16.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber: Hasil Olah Data (2022)

Berdasarkan tabel 5.2 diatas, dapat dijelaskan bahwa responden berdasarkan usia sebanyak 100 peserta yang dikelola Xpro Organizer terbagi menjadi 3 bagian rentan usia yaitu 28 orang untuk rentan usia 20-30 tahun dengan presentase sebesar 28% , 56 orang untuk rentan usia 31-40 tahun dengan presentase 56%. Dan 16 orang untuk rentan usia 41-55 tahun dengan presentase 16%. Dengan demikian mayoritas peserta yang dikelola Xpro Organizer berusia produktif dengan rentan usia 31-40 tahun.

### 5.3 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

#### 5.3.1 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner dinyatakan valid apabila  $R_{hitung} > R_{tabel}$



Hasil uji validitas pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

**TABEL 5. 3**  
**Hasil Uji Validitas**

Variabel	Item	$R_{hitung}$	$R_{tabel}$	Keterangan
<b>PENGETAHUAN (X1)</b>	X1.1	757	<b>0.1638</b>	Valid
	X1.2	667		Valid
	X1.3	605		Valid
	X1.4	732		Valid
	X1.5	799		Valid
	X1.6	807		Valid

Sumber: Hasil Olah Data (2022)

Variabel	Item	$R_{hitung}$	$R_{tabel}$	Keterangan
<b>KETERAMPILAN (X2)</b>	X2.1	639	<b>0.1638</b>	Valid
	X2.2	721		Valid
	X2.3	773		Valid

Sumber: Hasil Olah Data (2022)

Variabel	Item	$R_{hitung}$	$R_{tabel}$	Keterangan
<b>KEMAMPUAN (X3)</b>	X3.1	800	<b>0.1638</b>	Valid
	X3.2	905		Valid
	X3.3	837		Valid

Sumber: Hasil Olah Data (2022)

Berdasarkan hasil uji diatas, dapat dilihat bahwa semua nilai  $R_{hitung}$  lebih besar dari  $R_{tabel}$  seperti contoh di atas  $R_{tabel}$  memiliki nilai sebesar 0,1638. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa semua pernyataan variabel Pengetahuan, Keterampilan dan Kemampuan dapat dikatakan valid, artinya semua pernyataan dalam kuesioner mampu mengukur variabel penelitian.

Variabel	Item	R <sub>hitung</sub>	R <sub>tabel</sub>	Keterangan
<b>KUALITAS PELAYANAN (Y)</b>	Y1.1	807	<b>0.1638</b>	Valid
	Y1.2	891		Valid
	Y1.3	891		Valid
	Y1.4	561		Valid
	Y1.5	782		Valid
	Y2.1	739		Valid
	Y2.2	480		Valid
	Y2.3	461		Valid
	Y2.4	732		Valid
	Y2.5	716		Valid
	Y3.1	915		Valid
	Y3.2	738		Valid
	Y3.3	716		Valid
	Y4.1	915		Valid
	Y4.2	745		Valid
	Y4.3	807		Valid
	Y4.4	891		Valid
	Y5.1	891		Valid
	Y5.2	561		Valid
	Y5.3	891		Valid
Y5.4	561	Valid		

Sumber: Hasil Olah Data (2022)

Dari tabel 5.3 diatas dapat diketahui bahwa semua item pernyataan atau indikator dari variabel *Reability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy* dan *Tangibles* mempunyai koefisiensi korelasi yaitu nilai R<sub>hitung</sub> yang lebih besar dari R<sub>tabel</sub> yaitu 0.1638, sehingga seluruh indikator atau item pernyataan dikatakan valid. Pertanyaan suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Hal ini menandakan bahwa setiap item pertanyaan pada kuesioner tersebut valid atau terbukti akurat.

### 5.3.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dapat dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Pengukuran reliabilitas dilakukan dengan uji *statistic Cronbach's alpha*. Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* > 0.60. Hasil pengujian reliabilitas dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**TABEL 5. 4**  
**Hasil Uji Reliabilitas**

No	Variabel	<i>Cronbach Alpha</i>	Keterangan
1	<b>Pengetahuan (X1)</b>	0,817	Reliabel
2	<b>Keterampilan (X2)</b>	0,821	Reliabel
3	<b>Kemampuan (X3)</b>	0.832	Reliabel
4	<b>Kualitas Pelayanan (Y)</b>	0.962	Reliabel

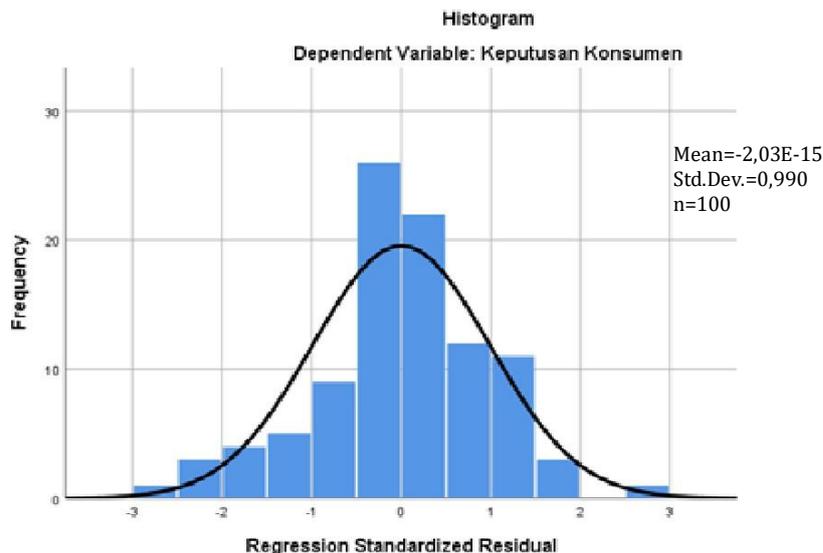
Sumber: Hasil Olah Data (2022)

Dari seluruh pengujian seluruh variabel didapat nilai *Cronbach Alpha* > 0.60. Variabel Pengetahuan (**X1**) memiliki nilai *Cronbach Alpha* sebesar 0.817 dimana koefisien alpha 0.817 > 0.60, Keterampilan (**X2**) dengan nilai *Cronbach Alpha* sebesar 0.821 dimana koefisien alpha 0.821 > 0.60 dan Kemampuan (**X3**) memiliki nilai *Cronbach Alpha* sebesar 0,832 dimana koefisien alpha 0,832 > 0.60. Sehingga dapat disimpulkan bahwa, indikator yang digunakan setiap variabel dependen dan independent dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat ukur variabel. Artinya, pada penelitian ini tidak valid dan reliabel, maka indikator tersebut tidak dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat untuk variabel.

## 5.4 Uji Asumsi Klasik

### 5.4.1 Uji Normalitas

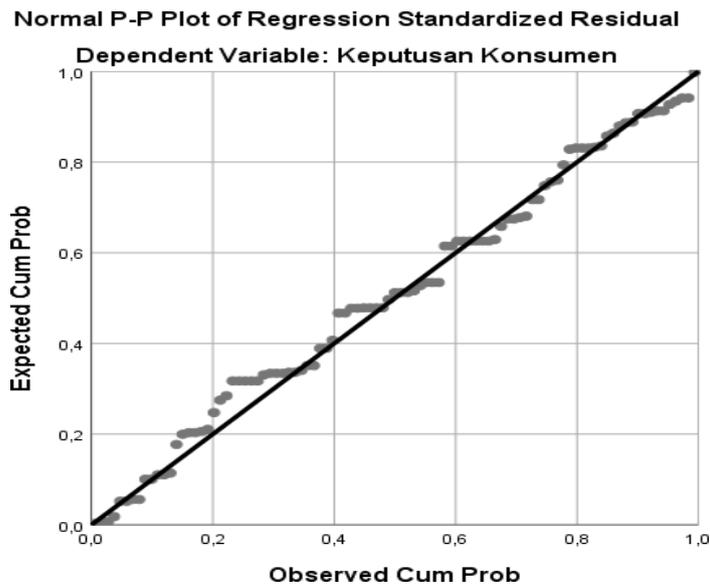
Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah sebaran data mengikuti atau mendekati sebaran normal. Plot histogram pada gambar di atas menunjukkan bahwa distribusi data berbentuk lonceng tidak miring ke kiri atau ke kanan. Dengan demikian, kita dapat mengatakan bahwa data tersebut berdistribusi normal.



**Gambar 5. 1**  
**HISTOGRAM UJI NORMALITAS**

Sumber: Hasil Olah Data (2022)

Berdasarkan gambar 5.2 , plot uji normalitas dapat diketahui bahwa variabel berdistribusi normal, hal ini dapat dilihat pada gambar data tersebut tidak tersebar ke kiri dan ke kanan, dapat juga dilihat titik-titik yang mengikuti data di sepanjang garis diagonal, hal ini berarti data berdistribusi normal.

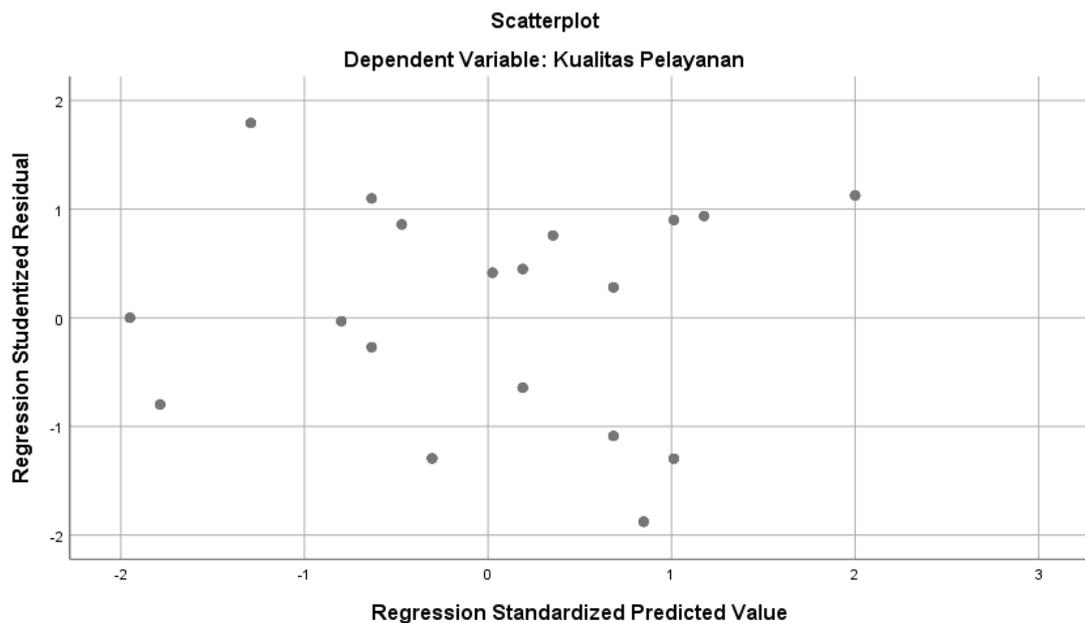


**Gambar 5. 2**  
**PLOT NORMALITAS**

Sumber: Hasil Olah Data (2022)

#### 5.4.2 Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas dilakukan untuk melihat apakah pada model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan, atau yang lain. Pengujian heteroskedastisitas ini dilakukan dengan menggunakan *scatter plot*, dengan ketentuan apabila titik-titik berada diatas dan dibawah titik nol maka tidak ditemukan masalah heteroskedastisitas dalam model regresi. Hasil pengujian heteroskedastisitas disajikan pada gambar 5.3 berikut ini :



**Gambar 5. 3**  
**UJI HETEROSKEDASTISITAS**

Sumber: Hasil Olah Data (2022)

Berdasarkan gambar dengan menggunakan *scatter plot* dapat dilihat jika titik-titik berada menyebar di atas dan di bawah titik nol dan tidak membentuk suatu pola tertentu, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat masalah heteroskedastisitas dalam model regresi tersebut.

#### 5.4.3 Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk memeriksa adanya korelasi antara variabel independen dalam model regresi. Adanya masalah multikolinieritas dapat dideteksi dengan nilai toleransi dan lawannya yaitu VIF (Variance Inflation Factor). Nilai toleransi rendah sama dengan nilai VIF tinggi (karena  $VIF = 1/\text{toleransi}$ ).

Nilai threshold yang digunakan untuk menunjukkan adanya faktor multikolinieritas adalah nilai tolerance  $< 0,10$  atau sama dengan nilai VIF  $> 10$ . Model regresi yang baik tidak memiliki masalah multikolinieritas atau korelasi antar variabel independen. Hasil uji multikolinieritas dapat dilihat dari tabel berikut.:

**TABEL 5. 5**  
**Hasil Uji Multikolinieritas**  
**Coefficients**

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 (Constant)		
Pengetahuan	.444	2.252
Keterampilan	.384	2.605
Kemampuan	.376	2.659

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Sumber: Hasil Olah Data (2022)

Pada tabel menunjukkan bahwa nilai VIF pada variabel Pengetahuan (**X1**) sebesar 2.252 yang berarti tidak terjadi multikolinieritas karena nilai VIF  $< 10$  dan nilai *tolerance* pada variabel Pengetahuan (**X1**) adalah sebesar 0,444, berarti tidak terjadi multikolinieritas karena nilai lebih besar dari 0,10. Begitupun dengan variabel Keterampilan (**X2**) memiliki nilai VIF sebesar 2.605 dan Kemampuan (**X3**) memiliki nilai VIF 2.659 nilai tersebut kurang dari 10 maka dapat disimpulkan tidak terjadi multikolinieritas. Adapun nilai tolerance dari variabel Keterampilan (**X2**) sebesar 0,384 dan Kemampuan (**X3**) sebesar 0,376. Yang berarti tidak terjadi multikolinieritas karena nilai tersebut lebih besar dari 0,10. Dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinieritas pada variabel bebas yang diteliti.

#### 5.4.4 Uji Linearitas

Uji linearitas bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel atau lebih yang diuji mempunyai hubungan yang linear atau tidak secara signifikan. Uji ini biasanya digunakan sebagai prasyarat dalam analisis korelasi atau regresi linear. Dasar pengambilan keputusan dalam uji linieritas adalah :

- a. Jika nilai probabilitas  $< 0.05$  maka hubungan antara variabel (X) dengan (Y) adalah linear

- b. Jika nilai probabilitas > 0.05 maka hubungan antara variabel (X) dengan (Y) adalah tidak linear

**TABEL 5. 6**  
**Hasil Uji Linearitas**  
**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	13123.999	3	4374.666	410.927	.000 <sup>b</sup>
	Residual	1022.001	96	10.646		
	Total	14146.000	99			

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

b. Predictors: (Constant), Kemampuan, Pengetahuan, Keterampilan  
Sumber: Hasil Olah Data (2022)

Hasil analisis di tabel 5.6 di atas menunjukkan bahwa diketahui nilai signifikansi pada *linearity* sebesar 0.000. Karena signifikansi 0.000 < 0,05 maka dapat disimpulkan antara variabel terdapat hubungan yang linear.

### 5.5 Uji Regresi Linier Berganda

Dalam pengujian ini dapat diketahui pengaruh dari Sumber Daya Manusia dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan yang telah dilakukan oleh Xpro Organizer kepada seluruh client dan peserta dalam tujuh event. Di bawah ini tabel hasil uji regresi linier berganda yakni :

**TABEL 5. 7**  
**Hasil Uji Regresi linier berganda**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-.993	2.663		-.373	.710		
	Pengetahuan	1.138	.166	.283	6.865	.000	.444	2.252
	Keterampilan	1.768	.374	.210	4.733	.000	.384	2.605
	Kemampuan	2.883	.228	.566	12.650	.000	.376	2.659

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Sumber: Hasil Olah Data (2022)

Pada tabel yang tersedia diatas, merupakan hasil yang didapati dari SPSS versi 25 dengan penggunaan persamaan regresi berganda sebagai berikut :

$$Y = a + bX_1 + bX_2 + bX_3 + \varepsilon$$

$$Y = -993 + 1.138 + 1.768 + 2.883 + \varepsilon$$

Keterangan :

- Y : Kualitas Pelayanan  
X<sub>1</sub> : Pengetahuan  
X<sub>2</sub> : Keterampilan  
X<sub>3</sub> : Kemampuan  
ε : Standart error

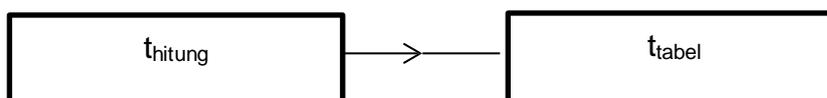
Hasil analisis menunjukkan bahwa nilai konstanta dengan nilai sebesar -993 yang berarti jika seluruh X diabaikan maka nilai terhadap Kualitas Pelayanan adalah sebesar -993. Koefisien X<sub>1</sub> sebesar 1.138 berarti bahwa untuk setiap kenaikan satu satuan Pengetahuan akan

menaikan nilai Kualitas Pelayanan sebesar 1.138. Selanjutnya koefisien  $X_2$  sebesar 1.768 berarti bahwa setiap kenaikan satu nilai Keterampilan akan menaikkan nilai sebesar 1.768. Koefisien  $X_3$  sebesar 2.883 berarti bahwa setiap kenaikan satu satuan nilai Kemampuan akan menaikkan nilai Kualitas Pelayanan sebesar 2.883.

## 5.6 Uji Hipotesis

### 5.6.1 Uji Parsial (Uji t)

Uji t merupakan suatu uji dalam SPSS dengan tujuan untuk mengetahui Pengaruh Sumber Daya Manusia terhadap Kualitas Pelayanan pada Xpro Organizer yang didapat dari data yang dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner yang dilakukan. Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka hipotesis diterima.



**TABEL 5. 8**  
**Hasil Uji Parsial**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-.993	2.663		-.373	.710		
	Pengetahuan	1.138	.166	.283	6.865	.000	.444	2.252
	Keterampilan	1.768	.374	.210	4.733	.000	.384	2.605
	Kemampuan	2.883	.228	.566	12.650	.000	.376	2.659

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan  
 Sumber: Hasil Olah Data (2022)

1. Uji t (X1 terhadap Y)  
 Berdasarkan uji t diketahui nilai  $t_{hitung}$  variabel pengetahuan sebesar 6.865 dan  $t_{tabel}$  sebesar 1.66023. Dari hasil uji tersebut diketahui bahwa  $t_{hitung} 6.865 > t_{tabel} 1,66023$ , maka variabel Pengetahuan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variabel Kualitas Pelayanan.
2. Uji t (X2 terhadap Y)  
 Berdasarkan uji t diketahui nilai  $t_{hitung}$  variabel Keterampilan sebesar 4.733 dan  $t_{tabel}$  sebesar 1,66023. Dari hasil uji tersebut diketahui bahwa  $t_{hitung} 4.733 > t_{tabel} 1,66023$ , maka variabel Keterampilan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variabel Kualitas Pelayanan.
3. Uji t (X3 terhadap Y)  
 Berdasarkan uji t diketahui nilai  $t_{hitung}$  variabel Kemampuan sebesar 12.650 dan  $t_{tabel}$  sebesar 1,66023. Dari hasil uji tersebut diketahui bahwa  $t_{hitung} 12.650 > t_{tabel} 1,66023$ , maka variabel Kemampuan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variabel Kualitas Pelayanan.

### 5.6.2 Uji F

Pengujian ini dimaksudkan untuk menguji apakah model regresi dengan variabel dependen dan variabel independen mempunyai pengaruh secara signifikan. Hasil uji F didapatkan hasil sebagai berikut :

**TABEL 5. 9**  
**Hasil Uji Simultan (F)**  
**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	13123.999	3	4374.666	410.927	.000 <sup>b</sup>
	Residual	1022.001	96	10.646		
	Total	14146.000	99			

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

b. Predictors: (Constant), Kemampuan, Pengetahuan, Keterampilan  
Sumber: Hasil Olah Data (2022)

Dalam penelitian ini diperoleh nilai  $F_{tabel}$  sebesar 2.70 dan  $F_{hitung}$  sebesar 410.927 Sehingga dengan membandingkan antara  $F_{hitung}$  dan  $F_{tabel}$ , maka didapatkan nilai  $F_{hitung}$  lebih besar dari  $F_{Tabel}$  ( $410.927 > 2.70$ ). Maka dapat diambil kesimpulan bahwa variabel bebas secara simultan berpengaruh terhadap variabel terikat.

### 5.6.3 Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi menjelaskan untuk pengukuran besarnya pengaruh dari variabel bebas (X) dalam menerangkan variabel terikat (Y)

**TABEL 5. 10**  
**Hasil Uji Determinasi**  
**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.963 <sup>a</sup>	.928	.925	3.263	2.062

a. Predictors: (Constant), Kemampuan, Pengetahuan, Keterampilan

b. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan  
Sumber: Hasil Olah Data (2022)

Berdasarkan uji diatas bahwa nilai  $R^2$  (R Square) didapati sebesar 0.928 yang menyatakan bahwa presentase pengaruh variabel independent (Sumber Daya Manusia) terhadap variabel dependen (Kualitas Pelayanan) yang sebesar 92,8% sedangkan sisanya 7,2% tidak dijelaskan atau tidak dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dijadikan sebagai pernyataan pada penelitian ini.

### 5.7 Pembahasan

Berdasarkan data penelitian yang diperoleh melalui pernyataan-pernyataan yang dimasukkan dalam kuesioner dengan memiliki keterikatan tentang adanya pengaruh Sumber Daya Manusia terhadap Kualitas Pelayanan yang diberikan kepada 100 responden.

Dalam penelitian bertujuan untuk mengetahui adanya pengaruh atau tidak adanya pengaruh Sumber Daya Manusia terhadap Kualitas Pelayanan. Adanya penelitian ini memiliki 4 variabel yakni, Pengetahuan (**X1**), Keterampilan (**X2**), Kemampuan (**X3**) dan Kualitas Pelayanan (**Y**)

Pada penelitian ini terdapat secara parsial yang disajikan untuk mendukung tujuan penelitian yaitu :

- a. Pengetahuan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pada Xpro Organizer

Dari hasil uji t menunjukkan bahwa variabel Pengetahuan (**X1**) memiliki nilai  $t_{hitung}$  sebesar 6.865 yang dibandingkan dengan  $t_{tabel}$  sebesar 1.66023, diketahui bahwa  $t_{hitung}$  yaitu  $6.865 > 1.66023$  dan nilai signifikansi sebesar  $0.000 < 0,05$ .

Sehingga penelitian ini berhasil membuktikan bahwa Pengetahuan (**X1**) menyatakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan.

Berdasarkan jawaban responden dari penyebaran kuesioner menunjukkan bahwa Staff Xpro Organizer memiliki Pengetahuan yang baik dan sesuai dengan keinginan para client dan peserta

- b. Keterampilan berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan pada Xpro Organizer

Dari hasil uji t menunjukkan bahwa variabel Keterampilan (**X2**) memiliki nilai  $t_{hitung}$  sebesar 4.733 yang dibandingkan dengan  $t_{tabel}$  sebesar 1.66023, diketahui bahwa  $t_{hitung}$  yaitu  $4.733 > 1.66023$  dan nilai signifikansi sebesar  $0.000 < 0,05$ .

Sehingga penelitian ini berhasil membuktikan bahwa Keterampilan (**X2**) menyatakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan.

Berdasarkan jawaban responden dari penyebaran kuesioner menunjukkan bahwa Staff Xpro Organizer memiliki Keterampilan yang baik dan sesuai dengan keinginan para client dan peserta

- c. Kemampuan berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan pada Xpro Organizer

Dari hasil uji t menunjukkan bahwa variabel Kemampuan (**X3**) memiliki nilai  $t_{hitung}$  sebesar 12.650 yang dibandingkan dengan  $t_{tabel}$  sebesar 1.66023, diketahui bahwa  $t_{hitung}$  yaitu  $12.650 > 1.66023$  dan nilai signifikansi sebesar  $0.000 < 0.05$ .

Sehingga penelitian ini berhasil membuktikan bahwa Kemampuan (**X3**) menyatakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan

Berdasarkan jawaban responden dari penyebaran kuesioner menunjukkan bahwa Staff Xpro Organizer memiliki Kemampuan yang baik dan sesuai dengan keinginan para client dan peserta.

- d. Pengaruh Pengetahuan, Keterampilan dan Kemampuan terhadap Kualitas Pelayanan pada Xpro Organizer. Berdasarkan hasil analisis data uji hipotesis secara simultan diperoleh nilai  $F_{hitung} = 947.135$ , sedangkan  $F_{tabel}$  pada  $\alpha = 0,05$  dengan  $n = 100$  diperoleh nilai  $F_{tabel} = 2.70$ . Dari hasil ini diketahui  $F_{hitung} > F_{tabel}$  yaitu  $947.135 > 2.70$  jadi yang artinya bahwa Pengetahuan, Keterampilan dan

Kemampuan secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan pada Xpro Organizer.

Variabel independen yang mempunyai nilai paling tinggi adalah Kemampuan (**X3**) sebesar 12.650 kemudian diikuti Pengetahuan (**X1**) sebesar 6.865 dan yang paling kecil adalah Keterampilan (**X2**) sebesar 4.733

Berdasarkan perolehan hasil dari koefisien determinasi mendapatkan nilai sebesar 0.928 atau 92,8% dan untuk sisanya sebesar 7,2% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak ada pada penelitian ini, melalui besarnya hasil yang diperoleh dari uji diatas menunjukkan bahwa besarnya pengaruh antara variabel X dan Y.