



Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

Copyright and reuse:

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

Dalam melakukan penelitian ini, Penulis menggunakan PT Serpong Cipta Kreasi sebagai objek penelitian dimana responden penelitian ini bekerja. Berikut adalah penjelasan singkat mengenai objek penelitian ini.

3.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan

PT Serpong Cipta Kreasi merupakan salah satu anak perusahaan dari PT Summarecon Agung, Tbk. PT Summarecon Agung berdiri pada tanggal 26 November 1975 dan didirikan oleh Ir. Soetjipto Nagaria. Summarecon sendiri berasal dari kata *Summa* yang berarti terbaik, *Re* dari kata *real estate*, dan *Con* dari kata *Corporation*. Sehingga Summarecon berarti perusahaan *real estate* yang terbaik. Bidang usaha dari PT Summarecon Agung yaitu pengembangan dan pengelolaan properti hunian maupun komersil. Pada 7 Mei 1990, PT Summarecon Agung resmi *go public* di bursa saham Jakarta dengan kode SMRA. Hingga per tahun 2012 PT Summarecon Agung memiliki ±3.059 karyawan dari seluruh unit yang ada (sumber : *company profile*).

Pada awalnya PT Summarecon Agung, Tbk mengembangkan kawasan Kelapa Gading sehingga kemudian pada tahun 1993, PT Summarecon Agung memulai pengembangan kawasan Gading Serpong bersama dengan grup bisnis

nasional lain. Pada tahun 2004, masing-masing pihak memutuskan untuk mengembangkan kawasan Gading Serpong secara terpisah. Sejak saat itu, Summarecon Serpong atau PT Serpong Cipta Kreasi berhasil mengembangkan sebanyak 48 *cluster* untuk kawasan hunian dan komersial. Summarecon Serpong juga telah menyediakan beberapa fasilitas pendukung seperti sekolah, universitas dan perguruan tinggi, pasar *modern*, klub olah raga dan rekreasi, *golf course and club*, dan rumah sakit (sumber : summareconserpong.com).

3.1.2 Visi dan Misi Perusahaan

Visi Summarecon : Menjadi “*Crown Jewel*” di antara pengembang properti di Indonesia yang secara berkelanjutan memberikan nilai ekonomi yang optimal kepada pelanggan, karyawan, pemegang saham, dan pemangku kepentingan lainnya, serta juga berperan dalam menjaga lingkungan dan menjalankan tanggung jawab sosial (sumber : summarecon.com).

Misi Summarecon (sumber : summarecon.com) :

1. Mengembangkan kawasan Summarecon Kelapa Gading, Summarecon Serpong, Summarecon Bekasi, menjadi semakin lengkap dan bernilai, serta mengembangkan kawasan baru dengan semangat inovasi
2. Memberikan pelayanan terbaik dan terpadu kepada konsumen melalui sistem yang tepat dan ditingkatkan secara terus menerus
3. Fokus pada pengembangan dan pengelolaan perumahan, apartemen dan perbelanjaan yang semakin ramah lingkungan

4. Bekerjasama dengan partner strategis dengan menerapkan prinsip tata kelola perusahaan yang baik dan profesional
5. Fokus dalam pengembangan Sumber Daya Manusia yang berkualitas, sejahtera, serta sesuai dengan nilai dan budaya perusahaan
6. Meningkatkan pendapatan dan keuntungan perusahaan sesuai target 2010-2015

3.1.3 Nilai-nilai Perusahaan

Nilai-nilai Summarecon (sumber : summarecon.com) :

1. Melayani pelanggan secara efektif dengan sepenuh hati
2. Mendukung tumbuh kembangnya kewirausahaan
3. Memfasilitasi kehidupan yang seimbang
4. Melestarikan nilai-nilai keluarga
5. Memberikan kontribusi yang bermanfaat kepada masyarakat dan lingkungan sekitar
6. Memandu transformasi setiap pelanggan.

3.1.4 Service Excellence Training

Program *Service Excellence* yang diterapkan di seluruh unit PT Summarecon Agung, Tbk. merupakan salah satu bentuk dari strategi perusahaan untuk memuaskan pelanggan dan menjadi pemimpin pasar di bidangnya. Di dalam program ini terdapat 5 modul. Modul-modul tersebut terdiri dari (Sumber : PT Summarecon Agung, Tbk) :

- Penampilan Profesional

Dalam modul ini dibahas mengenai standar penampilan yang harus ditampilkan oleh para karyawan *frontliners* dari PT Summarecon Agung, Tbk.

- Keramah-tamahan

Dalam modul ini dibahas mengenai tata cara menyapa dan melayani konsumen yang harus dilakukan oleh seluruh karyawan *frontliners* dari PT Summarecon Agung, Tbk. mulai dari bahasa tubuh hingga kalimat yang harus diucapkan selama melayani konsumen.

- Ketrampilan Komunikasi

Dalam modul ini dibahas mengenai cara penyampaian pesan kepada konsumen yang harus ditaati oleh karyawan *frontliners* dari PT Summarecon Agung, Tbk.

- Proaktif dan Antisipatif

Dalam modul ini dibahas bagaimana karyawan *frontliners* dari PT Summarecon Agung, Tbk. harus sigap dan tidak acuh tak acuh dalam melayani konsumen.

- Menangani Keluhan Pelanggan

Dalam modul ini dibahas mengenai bagaimana cara karyawan *frontliners* PT Summarecon Agung, Tbk. dalam menangani keluhan-keluhan yang diberikan oleh pelanggan dengan baik dan benar baik dari bahasa tubuh maupun cara penyampaian solusi atas keluhan pelanggan tersebut.

3.2 Metodologi Penelitian

Penelitian yang berjudul “Analisis Pengaruh *Trainee’s Perception of Transfer Design, Performance Self Efficacy, Training Retention, Performance Feedback*, dan *Supervisor Support for Training Transfer* terhadap *Training Transfer : Telaah Pada Service Excellence Training* di PT Serpong Cipta Kreasi” ini menggunakan metode penelitian deskriptif dan kuantitatif. Menurut Sekaran & Bougie (2010:105), penelitian deskriptif dilakukan untuk meneliti dan mendeskripsikan karakteristik dari variabel-variabel dari suatu situasi. Sedangkan penelitian kuantitatif adalah penjelasan mengenai suatu fenomena dengan mengumpulkan data numerik yang kemudian dianalisa menggunakan metode yang berbasis matematis (Aliaga & Gunderson, 2000 dalam Muijs, 2011).

3.3 Ruang Lingkup Penelitian

3.3.1 Populasi dan sampel penelitian

Populasi merupakan keseluruhan kelompok dari orang-orang, acara, atau benda yang ingin diteliti oleh peneliti (Sekaran, 2010:262). Populasi dari penelitian ini adalah seluruh karyawan *in-house* dari departemen *frontline* yang ada di PT Serpong Cipta Kreasi yang sudah pernah mengikuti *Service Excellence Training* dan bukan merupakan karyawan dalam masa orientasi. Sampel merupakan bagian dari populasi (Sekaran, 2010:263). Sampel dari penelitian ini berjumlah ±60 orang.

3.3.2 Time Horizon

Time Horizon merupakan dimensi waktu dalam suatu penelitian (Hermawan, 2013:129). *Time Horizon* dari penelitian ini merupakan *cross-sectional*. *Cross-sectional* artinya penelitian ini dapat dilakukan dimana data hanya dikumpulkan satu kali saja dalam kurun waktu hari, minggu, atau bulan (Sekaran, 2010:119). Pengambilan data untuk penelitian ini dilakukan satu kali pada 12 Juni 2015 hingga 25 Juni 2015.

3.4 Operasional Variabel

Operasional variabel dilakukan dengan melihat sejumlah dimensi perilaku, aspek, atau sifat yang dilambangkan oleh konsep. Kemudian hal tersebut diterjemahkan ke elemen-elemen yang dapat diobservasi dan diukur sehingga dapat dikembangkan sebuah indeks pengukuran dari suatu konsep (Sekaran, 2010:127).

Dalam penelitian ini terdapat 5 variabel independen, yaitu *Trainee's Perception of Transfer Design* (X_1), *Performance Self Efficacy* (X_2), *Training Retention* (X_3), *Performance Feedback* (X_4), dan *Supervisor Support for Training Transfer* (X_5). Variabel-variabel dependen ini sebagai *item* faktor yang mempengaruhi pengaplikasian *training* dan 1 variabel dependen yaitu variabel *training transfer*. Skala pengukuran untuk seluruh variabel ini adalah menggunakan skala Likert 1 sampai 5 (1 untuk sangat tidak setuju sampai 5 untuk sangat setuju).

3.4.1 Variabel independen

Variabel independen merupakan variabel yang mempengaruhi variabel dependen baik berpengaruh positif ataupun berpengaruh negatif (Sekaran, 2010:72). Variabel independen dalam penelitian ini antara lain :

a. *Trainee's Perception of Transfer Design (X₁)*

Variabel ini dapat diartikan sebagai keadaan dimana *training* yang diberikan sesuai dengan kebutuhan dalam pekerjaan sehari-hari (Holton, 2000 dalam Velada,2007).

b. *Performance Self-Efficacy (X₂)*

Variabel ini diartikan sebagai kepercayaan diri *trainee* bahwa mereka mampu mengubah kinerjanya jika ada keinginan dari dalam diri *trainee* tersebut (Holton et al,2000).

c. *Training Retention (X₃)*

Variabel ini dapat diartikan sebagai tingkatan dimana *trainee* mengingat materi yang didapatkan dari *training* setelah mengikuti *training* (Velada,2007).

d. *Performance Feedback (X₄)*

Pengertian variabel ini adalah tanggapan dari hasil efektivitas kerja seseorang yang dilakukan oleh para *supervisor* (Robbins & Coulter, 2009; Noe et al., 2008; Aguinis, 2013; Holton et al., 2000)

e. *Supervisor Support for Training Transfer (X₅)*

Variabel ini dapat diartikan sebagai tindakan oleh para *superior* mendukung dan menguatkan manfaat dari pelatihan yang diberikan dalam pekerjaan (Holton et al.,2000).

3.4.2 Variabel Dependen

Variabel dependen merupakan variabel utama dari situasi yang ingin diteliti (Sekaran, 2010:70). Variabel dependen dari penelitian ini yaitu :

a. *Training Transfer (Y)*

Pengertian dari variabel ini adalah pengaplikasian pengetahuan, kemampuan, dan perilaku yang sudah dipelajari selama *training* ke dalam pekerjaan sehari-hari (Blanchard & Thacker, 2010; Noe et al., 2008; Blume et al., 2010 dalam Zumrah, 2014).

UMMN

Tabel 3.1 Tabel operasional variabel

No	Variabel	Definisi Variabel	Indikator	Skala	Referensi
1.	<i>Trainee's Perception of Transdfer Design</i> (X ₁)	Kadaan dimana <i>training</i> yang diberikan sesuai dengan kebutuhan dalam pekerjaan sehari-hari (Holton, 2000 dalam Velada,2007).	<ol style="list-style-type: none"> 1. Saya membutuhkan contoh mengenai cara mengaplikasikan materi <i>Service Excellence Training</i> ke dalam pekerjaan saya. 2. Saya membutuhkan kegiatan untuk mengaplikasikan materi <i>Service Excellence Training</i> ke dalam pekerjaan saya. 3. Saya membutuhkan pelatihan untuk mengaplikasikan materi <i>Service Excellence Training</i> ke dalam pekerjaan saya. 4. Saat mengikuti <i>Service Excellence Training</i> saya diajarkan bagaimana cara mengaplikasikan materi tersebut ke dalam pekerjaan saya. 	Likert 1-5	Velada,R., Caetano, A., Michel J.W., et al. (2007). "The effects of training design, individual characteristics and work environment on transfer of training". <i>International Journal of Training and Development</i> . Vol. 11 No. 4 pp 282-294

No	Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Skala	Referensi
2.	<i>Performance Self-Efficacy (X₂)</i>	Kepercayaan diri <i>trainee</i> bahwa mereka mampu mengubah kinerjanya jika ada keinginan dari dalam diri <i>trainee</i> tersebut (Holton et al,2000).	<p>5. Saya memahami pada materi <i>Service Excellence Training</i> terdapat penjelasan bagaimana cara mengaplikasikan materi tersebut ke dalam pekerjaan.</p> <p>1. Saya merasa mampu untuk mengaplikasikan materi <i>Service Excellence Training</i> ke dalam pekerjaan saya</p> <p>2. Saya memiliki kepercayaan diri dalam menerapkan materi <i>Service Excellence Training</i> ke dalam pekerjaan saya sehari-hari.</p> <p>3. Saya mampu memanfaatkan apa yang sudah saya pelajari dalam <i>Service Excellence Training</i> dalam masalah-masalah yang saya hadapi dalam melayani konsumen sehari-hari</p>	Likert 1-5	Velada,R., Caetano, A., Michel J.W., et al. (2007). "The effects of training design, individual characteristics and work environment on transfer of training". <i>International Journal of Training and Development</i> . Vol. 11 No. 4 pp 282-294

No	Variabel	Definisi Variabel	Indikator	Skala	Referensi
3.	<i>Training Retention</i> (X ₃)	Tingkatan dimana <i>trainee</i> mengingat materi yang didapatkan dari <i>training</i> setelah mengikuti <i>training</i> (Velada, 2007).	<p>4. Saya berhasil mengatasi masalah dalam pekerjaan saya sehari-hari dengan menggunakan materi <i>Service Excellence Training</i> yang saya dapatkan.</p> <p>1. Saya mengingat inti dari materi <i>Service Excellence Training</i> yang pernah saya peroleh</p> <p>2. Saya dengan mudah menyebutkan beberapa hal yang saya pelajari dalam <i>Service Excellence Training</i>.</p> <p>3. Saya sudah tidak pernah memikirkan lagi mengenai materi <i>Service Excellence Training</i> yang pernah saya dapatkan.</p>	Likert 1-5	Velada, R., Caetano, A., Michel J. W., et al. (2007). "The effects of training design, individual characteristics and work environment on transfer of training". <i>International Journal of Training and Development</i> . Vol. 11 No. 4 pp 282-294

No	Variabel	Definisi Variabel	Indikator	Skala	Referensi
4.	<i>Performance Feedback (X₄)</i>	Tanggapan dari hasil efektivitas kerja seseorang yang dilakukan oleh para <i>supervisor</i> (Robbins & Coulter, 2009; Noe et al., 2008; Aguinis, 2013; Holton et al., 2000)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Saya berbicara kepada orang lain mengenai bagaimana cara meningkatkan kinerja saya sesudah mengikuti <i>Service Excellence Training</i> 2. Saya membutuhkan umpan balik mengenai kinerja saya dalam mengaplikasikan materi <i>Service Excellence Training</i> ke dalam pekerjaan saya sehari-hari 3. Rekan kerja saya mengatakan beberapa hal kepada saya untuk membantu saya meningkatkan kinerja kerja saya 4. Atasan saya menetapkan target tertentu untuk memacu saya mengaplikasikan materi <i>Service Excellence Training</i> ke dalam pekerjaan saya sehari-hari 	Likert 1-5	<p>Velada, R., Caetano, A., Michel J. W., et al. (2007). "The effects of training design, individual characteristics and work environment on transfer of training". <i>International Journal of Training and Development</i>. Vol. 11 No. 4 pp 282-294</p> <p>Holton et al. (2000), 'Development of a generalized learning transfer system inventory', <i>Human Resource Development Quarterly</i>, 11, 333-60.</p>

No	Variabel	Definisi Variabel	Indikator	Skala	Referensi
5.	<i>Supervisor Support for Training Transfer (X₅)</i>	Tindakan oleh para <i>superior</i> mendukung dan menguatkan manfaat dari pelatihan yang diberikan dalam pekerjaan (Holton et al., 2000)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Saya mengetahui cara bagaimana mengaplikasikan materi <i>Service Excellence Training</i> ke dalam pekerjaan saya sehari-hari 2. Saya menemukan masalah dalam mengaplikasikan materi <i>Service Excellence Training</i> ke dalam pekerjaan saya sehari-hari 3. Saya memiliki ketertarikan dalam mempelajari <i>Service Excellence Training</i> 4. Saya membutuhkan umpan balik mengenai kinerja saya sesudah mengikuti <i>Service Excellence Training</i> 5. Saya memiliki tujuan untuk mengaplikasikan materi <i>Service Excellence Training</i> ke dalam pekerjaan saya sehari-hari 	Likert 1-5	Velada, R., Caetano, A., Michel J. W., et al. (2007). "The effects of training design, individual characteristics and work environment on transfer of training". <i>International Journal of Training and Development</i> . Vol. 11 No. 4 pp 282-294

No	Variabel	Definisi Variabel	Indikator	Skala	Referensi
6	<i>Training Transfer</i> (Y)	pengaplikasian pengetahuan, dan kemampuan, dan perilaku yang sudah dipelajari selama <i>training</i> ke dalam pekerjaan sehari-hari (Blanchard & Thacker, 2010; Noe et al., 2008; Blume et al., 201 dalam Zurnrah, 2014)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Saya menggunakan ilmu yang saya pelajari di dalam <i>Service Excellence Training</i> untuk meningkatkan kinerja kerja saya 2. <i>Service Excellence Training</i> diberikan untuk meningkatkan kinerja kerja saya 3. Saya menggabungkan kemampuan yang saya dapatkan selama <i>training Service Excellence Training</i> dengan pekerjaan saya sehari-hari. 4. Saya mampu mengaplikasikan materi yang saya dapat dalam <i>Service Excellence Training</i> ke dalam pekerjaan saya sehari-hari 	Likert 1-5	Velada, R., Caetano, A., Michel J. W., et al. (2007). "The effects of training design, individual characteristics and work environment on transfer of training". <i>International Journal of Training and Development</i> . Vol. 11 No. 4 pp 282-294

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini diperlukan sejumlah data primer dan sekunder untuk membuktikan hipotesa yang ada dalam penelitian ini. Pengambilan data tersebut dapat dilakukan melalui berbagai cara.

3.5.1 Sumber dan Cara Pengambilan Data

Sumber data dari penelitian ini terbagi dua yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder. Sumber data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung oleh peneliti mengenai suatu variabel dari suatu keadaan yang memiliki tujuan penelitian yang spesifik (Sekaran, 2010:180). Dalam penelitian ini data primer diperoleh dari data hasil kuesioner yang disebarakan kepada karyawan-karyawan departemen *frontline* di PT Serpong Cipta Kreasi dan hasil *in-depth interview* dengan Koordinator *Training* PT Serpong Cipta Kreasi. Sedangkan sumber data sekunder merupakan data yang diperoleh dari sumber-sumber lain yang sudah ada sebelumnya (Sekaran, 2010:180). Dalam penelitian ini data sekunder diperoleh dari jurnal-jurnal penelitian terdahulu dan beberapa buku yang mendukung teori-teori yang digunakan dalam penelitian ini.

3.5.2 Teknik Pengambilan Sampel

Populasi dalam penelitian ini merupakan seluruh karyawan-karyawan yang bekerja di dalam departemen-departemen *frontline* yang ada di PT Serpong Cipta Kreasi. Departemen-departemen tersebut antara lain *After Sales, Marketing, Building Management, Security, Legal Consumer, dan Operator*. Berdasarkan

hasil *in-depth interview* dengan Koordinator *Training* PT Serpong Cipta Kreasi terdapat ±321 orang karyawan *frontliner*.

Dalam penelitian ini terdapat ±60 orang karyawan *frontliner* yang menjadi responden sampel penelitian. Karyawan *frontline* yang menjadi responden sampel penelitian ini sudah harus sudah pernah mengikuti *Service Excellence Training* sebelumnya dan bukan merupakan karyawan dalam masa orientasi. Pengumpulan data sampel untuk penelitian ini menggunakan metode *non-probability sampling* dengan teknik *purposive/judgemental sampling*. Metode *non-probability sampling* merupakan teknik pengambilan sampel dimana unit dari sampel sudah ditentukan berdasarkan *personal judgement* atau *convenience* sehingga peluang dari setiap anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel tidak diketahui (Zikmund et al., 2013:392). Teknik *judgemental sampling* merupakan teknik penarikan sampel non-probabilitas (Zikmund et al., 2013:392). Penarikan sampel ini digunakan apabila anggota sampel dipilih berdasarkan kriteria tertentu (Zikmund, 2013:393). Hal ini sesuai dengan penelitian ini dimana anggota atau responden sampel penelitian ini hanyalah karyawan *frontliner* yang sebelumnya sudah pernah mengikuti *Service Excellence Training*.

3.6 Teknik Analisis Data

3.6.1 Uji Instrumen

Uji instrumen dilakukan untuk menguji apakah instrumen yang digunakan untuk mengukur variabel-variabel dalam penelitian secara akurat mengukur variabel tersebut dan mengukur konsep yang ada (Sekaran, 2010:157). Dalam uji

instrumen ini, teknik digunakan adalah *Confirmatory Factor Analysis (CFA)*. Teknik ini digunakan untuk menguji apakah suatu konstruk mempunyai unidimensionalis atau apakah indikator-indikator yang digunakan dapat mengkonfirmasi sebuah konstruk atau variabel (Ghozali, 2011:55).

3.6.1.1 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu item pernyataan. Suatu kuisisioner dikatakan valid jika pernyataan tersebut mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuisisioner tersebut (Ghozali, 2011:52). Dalam uji ini diukur tingkat korelasi antar variabel dan dapat tidaknya dilakukan analisis faktor melalui *Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy (KMO MSA)*. Nilai KMO bervariasi dari 0 sampai dengan 1. Nilai yang dikehendaki harus >0.50 untuk dapat dilakukan analisis faktor (Ghozali, 2011:58). Tabel komponen matrix yang berisi *loading* setiap variabel pada tiap faktornya hanya mengekstraksi 1 faktor karena variabel yang diambil kurang dari 30 variabel (Pramesti, 2014:178)

3.6.1.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah alat untuk mengukur keseluruhan pernyataan-pernyataan yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuisisioner akan dikatakan reliabel atau handal apabila jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Ghozali, 2011:47). Suatu instrumen dikatakan reliabel jika koefisien *Cronbach's Alpha* di atas 0.6,

sehingga dapat dikatakan instrumen mempunyai reliabilitas tinggi (Pramessti, 2014:44)

3.6.2 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dilakukan untuk mengestimasi satu garis regresi dengan jalan meminimalkan jumlah dari kuadrat kesalahan setiap observasi terhadap garis tersebut (Ghozali, 2013:96).

3.6.2.1 Uji Multikolonieritas

Uji multikolonieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel independen. Multikolonieritas dapat dilihat dari nilai *tolerance* dan *variance inflation factor (VIF)* (Ghozali, 2011:105). Nilai *cutoff* yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolonieritas adalah nilai *tolerance* ≤ 0.10 atau sama dengan nilai *VIF* ≥ 10 (Ghozali, 2011:106).

3.6.2.2 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas. Jika

tidak ada pola yang jelas serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas (Ghozali, 2011:139).

3.6.2.3 Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Salah satu cara termudah untuk melihat normalitas residual adalah dengan melihat grafik histogram yang membandingkan antara data observasi dengan distribusi yang mendekati distribusi normal (Ghozali, 2011:160). Metode yang lebih handal adalah dengan melihat *normal probability plot* yang membandingkan distribusi kumulatif dari distribusi normal. Distribusi normal akan membentuk satu garis lurus diagonal dan *ploting* data residual akan dibandingkan dengan garis diagonal. Jika distribusi data residual normal, maka garis yang menggambarkan data sesungguhnya akan mengikuti garis diagonalnya (Ghozali, 2011:161). Selain itu juga grafik histogramnya harus menunjukkan pola distribusi normal (tidak *skewness* ke kiri atau ke kanan) (Ghozali, 2013:163)

3.6.3 Uji Model

Uji model dilakukan untuk mengukur ketepatan fungsi regresi sampel dalam menaksir nilai aktual (Ghozali, 2013:97)

3.6.3.1 Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien Determinasi (R^2) mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah

antara 0 dan 1. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen sangat terbatas. Nilai yang mendekati 1 berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen. (Ghozali, 2011:97).

3.6.4 Uji Hipotesis

Uji hipotesis dilakukan untuk menjelaskan variansi dalam variabel-variabel dependen atau untuk memprediksi *organizational outcome* (Sekaran, 2010:108).

3.6.4.1 Uji Statistik t

Uji statistik t atau uji signifikan parameter individual pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen (Ghozali, 2011:98). Bila jumlah *degree of freedom* (df) adalah 20 atau lebih, maka derajat kepercayaan sebesar 5%, (Ghozali, 2011:99). Dengan membandingkan nilai statistik t dengan titik kritis menurut tabel t, jika nilai t statistik perhitungan lebih tinggi dibandingkan t tabel maka hipotesis alternatif yang menyatakan bahwa suatu variabel independen secara individual mempengaruhi variabel dependen diterima (Ghozali, 2013:99).

3.6.4.2 Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi mengukur kekuatan hubungan antara 2 variabel atau lebih dan menunjukkan arah hubungan antara variabel dependen dengan variabel

independen (Ghozali, 2011:96). Regresi berganda merupakan teknik statistika yang dapat digunakan untuk menganalisis hubungan antara variabel dependen dan variabel independen. Tujuan dari analisis regresi berganda adalah untuk mengetahui signifikansi variabel independen terhadap variabel dependen sehingga dapat memuat prediksi yang tepat (Pramessti, 2014:113). Model linier dari regresi berganda dalam penelitian ini adalah :

$$y = \alpha + \beta_1x_1 + \beta_2x_2 + \beta_3x_3 + \beta_4x_4 + \beta_5x_5 + e$$

Dimana :

$Y = \textit{Training Transfer}$

$\alpha = \textit{konstanta}$

$\beta = \textit{Koefisien Regresi}$

$X_1 = \textit{Trainee's Perception of Transfer Design}$

$X_2 = \textit{Performance Self Efficacy}$

$X_3 = \textit{Training Retention}$

$X_4 = \textit{Performance Feedback}$

$X_5 = \textit{Supervisor Support for Training Transfer}$

$e = \textit{Error}$