



### **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

### METODOLOGI PENELITIAN

#### 3.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

##### 3.1.1 Profil Perusahaan



**Gambar 3.1 Logo PT Asuransi Buana Independent**

Sumber: Data Perusahaan, 2018

PT Asuransi Buana Independent merupakan perusahaan yang bergerak pada bidang jasa asuransi dengan berbagai macam jenis mulai dari asuransi jiwa hingga asuransi umum. Mereka berkomitmen untuk selalu menjadi perusahaan asuransi dengan segala kemudahan dan dijadikan sebagai sahabat perlindungan bagi para konsumennya. Perusahaan PT Asuransi Buana Independent didirikan pada tanggal 9 Agustus 1957 dengan nama NV. Maskapai Asuransi Independent setelah 2 kali berganti nama akhirnya pada tanggal 3 Desember 1990 menjadi PT Asuransi Buana Independent.

PT Asuransi Buana Independent memiliki beberapa jenis asuransi yang dapat memberikan rasa nyaman serta aman kepada konsumennya. Beberapa jenis asuransi yang ditawarkan adalah

1. Asuransi properti

Mereka memberikan perlindungan menyeluruh terhadap harta benda atas resiko mungkin dihadapi dalam kehidupan sehari-hari terutama kebakaran

sebagai momok terbesar. Objek pertanggungan dapat berupa rumah pribadi, kantor, gudang, dll termasuk perabotan yang ada di dalamnya. Resiko standar yang dijamin seperti kebakaran, terkena sambaran petir, ledakan, terkena jatuhnya pesawat, dll.

## 2. Asuransi industrial all risk

Memberikan perlindungan kepada harta benda Anda atas suatu kejadian yang sifatnya tak terduga dan terjadi secara tiba-tiba di dalam lokasi bertanggung sepanjang tidak dikecualikan oleh polis. Polis jenis ini dikategorikan sebagai "*all risks policy*", dimana risiko yang dijamin tidak disebutkan namun hanya pengecualian-pengecualian yang disebutkan. Objek pertanggungan dapat berupa semua bentuk properti dan industrial. Namun demikian ada pengecualian (properti yang tidak menjadi obyek pertanggungan) seperti: semua bentuk uang & surat berharga, kaca yang terpasang, instalasi listrik & komputer, kendaraan, barang dalam perjalanan, objek dalam konstruksi, dll. Risiko yang dijamin pada prinsipnya mencakup semua risiko yang terjadi secara tiba-tiba dan menyebabkan kerugian atau kerusakan fisik atas obyek pertanggungan sepanjang tidak dikecualikan dalam polis.

## 3. Asuransi kendaraan

Memberikan jaminan ganti rugi kendaraan atas kerusakan ataupun kerugian yang dialami seperti tabrakan, kebakaran, ataupun kerusakan dari pihak ketiga. Tipe cover asuransi kendaraan ada 2 yaitu *all risk* dan juga *total loss only*.

#### 4. Asuransi pengangkutan

Asuransi ini dimaksudkan memberikan perlindungan kepada yang bertanggung (pemilik barang yang akan diangkut). Objek yang akan diasuransikan berupa kargo, biaya pengiriman, keuntungan yang diharapkan, dan juga premi asuransinya.

#### 5. Asuransi pembangunan

Dengan memberikan jaminan kerugian keuangan akibat kelalaian dari pekerja sipil engineering misalnya pekerjaan bendungan, jembatan, gedung, dll. Kondisi pertanggungan ada 2 macam yaitu: *material damage* (berupa kontrak kerja, CPEM, material, dll), TPL (berupa TPL material damage dan TPL bodily injury).

#### 6. Asuransi kerusakan mesin

Pertanggungan yang menjamin terhadap seluruh pengeluaran perbaikan ataupun penggantian atas mesin rusak karena kecelakaan yang tidak terduga.

#### 7. Asuransi pemasangan mesin

Memberikan jaminan secara komprehensif terhadap kerugian ataupun kerusakan yang timbul dalam masa pemasangan, percobaan mesin.

### 3.1.2 Visi dan Misi

PT Asuransi Buana Independent memiliki visi yaitu dengan kejujuran, sumber daya manusia berkualitas dan tim manajemen yang kuat menjadi perusahaan asuransi yang unggul serta terpercaya yang selalu siap dalam menghadapi perkembangan industri asuransi di era global. Serta misi dari visi tersebut adalah menjadi perusahaan yang mampu memberikan kepuasan kepada

*stakeholder* dan tumpuan masa depan segenap karyawan serta senantiasa bekerja sama dengan baik dengan para mitra usaha.

### **3.1.3 Jasa yang ada di PT Asuransi Buana Independent**

Jenis asuransi yang ada di PT Asuransi Buana Independent meliputi:

1. Asuransi property
2. Asuransi kendaraan
3. Asuransi pengangkutan
4. Asuransi pembangunan
5. Asuransi kerusakan mesin
6. Asuransi pemasangan
7. Asuransi uang
8. Asuransi kecelakaan diri
9. Produk penjamin
10. Asuransi lain-lain

### **3.2 Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di PT Asuransi Buana Independent Jl Pintu Besar Selatan No 78 – Jakarta Pusat 11110 dan kantor cabang di Jl Perjuangan No 88 Blok CC Kedoya – Jakarta Barat. Objek penelitian yang diambil adalah seluruh karyawan yang bekerja di PT Asuransi Buana Independent.

### **3.3 Metode Penelitian**

Metode penelitian yang peneliti lakukan adalah metode kuantitatif dengan *descriptive research*. Dalam melakukan analisis penelitian, peneliti mendapatkan data dari kuesioner yang disebar dan diubah dalam bentuk angka untuk dapat

dianalisis dengan statistik. Dalam deskriptif statistik nantinya akan dijabarkan dalam bentuk tabel biasa maupun tabel distribusi frekuensi yang berbentuk grafik, *pictogram*. Dan juga dijabarkan dengan penjelasan kelompok mean, median modus, dan variasi kelompok simpangan baku dan rentang (Sugiyono 2010).

Metode *descriptive research* adalah sebuah metode yang digunakan untuk menjelaskan objek, orang, organisasi ataupun kelompok dalam bentuk pertanyaan kapan, dimana, bagaimana, siapa, dan apa.

### **3.4 Ruang Lingkup Penelitian**

#### **3.4.1 Populasi dan Sample**

Menurut Cooper & Schindler (2014) populasi merupakan gabungan dari berbagai elemen yang memiliki karakteristik tertentu yang akan digunakan oleh peneliti untuk diteliti demi mencari kesimpulan. Penelitian ini menggunakan populasi seluruh karyawan yang sedang berkarir pada PT Asuransi Buana Independent.

Dari populasi yang ada, peneliti mengambil beberapa sampel untuk dilakukan penelitian. Cooper & Schindler (2014) mengemukakan bahwa sampel merupakan beberapa elemen yang ada di dalam suatu populasi yang sudah dipilih, dan peneliti dapat memunculkan kesimpulan atas seluruh populasi yang dicakup. Pada penelitian ini, peneliti memilih sampel karyawan PT Asuransi Buana Independent, namun lama bekerja masih dibawah 7 tahun.

#### **3.4.2 Teknik Sampling**

Teknik sampling merupakan teknik pengambilan sampel yang akan digunakan dalam suatu penelitian. Menurut Cooper & Schindler (2014), ada dua

teknik *sampling* yang terbagi menjadi *probability sampling* yang dimana pengambilan sampel berbasis secara pemberian peluang yang sama bagi para anggota dalam suatu populasi. *Probability sampling* terbagi menjadi:

1. *Simple random sampling*

Pada metode ini, semua elemen dalam populasi memiliki hal yang sama, kesempatan yang sama untuk dijadikan sampel dari proses pengacakan

2. *Systematic sampling*

pada metode ini pengambilan sampel dilakukan secara sistematis yang telah sudah ditetapkan pada saat sebelum memulai mengambil sampel.

3. *Stratified sampling*

*stratified random sampling* melibatkan proses stratifikasi atau Pemisahan Kemudian diikuti oleh pemilihan acak dari setiap strata Sebagai contoh, kita dapat mengelompokkan penduduk berdasarkan pendapatan, usia, dan sebagainya

4. *Cluster sampling*

Pada metode ini mirip seperti *stratified random sampling*, namun perbedaannya dari setiap kelompok akan dipilih secara acak untuk menjadi sampelnya.

Teknik yang kedua yaitu *non-probability sampling* yang dimana elemen dan anggota dalam populasi memiliki peluang yang berbeda di dalam populasi tersebut. *Non-probability sampling* terbagi menjadi:



1. *Convenience sampling*

Convenience sampling mengacu pada koleksi informasi dari anggota populasi yang nyaman tersedia.

2. *Judgement sampling*

Sampling judgmental digunakan ketika seorang peneliti memilih sampel agar sesuai dengan kriteria yang diinginkan.

3. *Quota sampling*

Dalam sampling kuota, peneliti menentukan apakah kelompok sampel yang ada sudah mewakili sebuah penelitian yang sedang dilakukan.

4. *Snowball sampling*

Dalam pengambilan *snowball sampling*, sampel diperoleh referensi sampel lain. Ini digunakan ketika responden sulit untuk mengidentifikasi.

Teknik pengambilan sampling yang digunakan oleh peneliti adalah *non-probability sampling* dengan menggunakan 2 teknik yaitu *judgement sampling*, yang menurut (Cooper & Schindler, 2014), *judgement sampling* terjadi apabila peneliti memilih sampel yang sesuai dengan kriteria, yang disesuaikan dengan objek *sampling*. Peneliti menggunakan karyawan PT Asuransi Buana Independent, namun lama bekerja masih dibawah 7 tahun sebagai objek *sampling* yang berjumlah 100 orang dan *snowball sampling*.

Menurut Cooper & Schindler (2014), *snowball sampling* terjadi jika sampel didapat dari referensi sampel lainnya. Ketika responden sulit untuk diidentifikasi dan didapat melalui rujukan suatu jaringan.



### 3.4.3 Periode Penelitian

Periode penyebaran kuesioner ini dimulai dilakukan pada Oktober 2018. Kuesioner ini diisi oleh 100 orang responden karyawan PT Asuransi Buana Independent yang jenjang karirnya dimulai dari 1 tahun.

Pengukuran kuesioner pada kali ini menggunakan pengukuran *7 point likert scale*. Cooper & Schindler (2014) menjelaskan bahwa skala *likert* yang dikembangkan oleh Rensis Likert merupakan skala peringkat yang sudah terangkum, berisi atas pernyataan terhadap objek tertentu. Peserta diharapkan untuk memilih antara setuju atau tidak setuju pada setiap pertanyaan, setiap respons diberikan skor dalam bentuk numerik untuk menunjukkan tingkat kesukaan, dan skor tersebut dapat dijumlahkan untuk mengukur sikap keseluruhan peserta.

### 3.5 Periode

Periode pengumpulan data kuesioner dibagi menjadi 2 periode, yaitu *pretest* dan *maintest*. Periode pertama yaitu *pretest*, dilakukan pada bulan November 2018 dengan jumlah responden sebanyak 30 orang, sementara periode kedua yaitu *maintest*, dilakukan pada bulan Desember 2018 dengan jumlah responden sebanyak 100 orang.

**Tabel 3.1 Tabel Periode**

Kategori	Nilai
Sangat Tidak Setuju	7
Setuju	6

<b>Cukup Setuju</b>	5
<b>Netral</b>	4
<b>Kurang Setuju</b>	3
<b>Tidak Setuju</b>	2
<b>Sangat Tidak Setuju</b>	1

Sumber: Hasil pengolahan data primer, 2018

### 3.6 Teknik Pengumpulan Data

#### 3.6.1 Sumber dan Cara Pengumpulan Data

Terdapat 2 teknik pengumpulan data, yaitu primer dan sekunder:

Zikmund (2013) menyatakan bahwa tujuan dari riset survei digunakan untuk mengumpulkan data primer, data yang dikumpulkan dan disusun secara khusus dan digunakan hanya untuk proyek yang sedang dikerjakan.

Data sekunder merupakan data yang sudah dikumpulkan dan disimpan oleh peneliti lain yang sudah ada sebelum proyek saat ini dimulai. Dan dapat digunakan untuk berbagai proyek lain, tidak hanya untuk proyek yang sedang dikerjakan saat ini.

Pada penelitian saat ini, peneliti menggunakan kedua teknik pengumpulan data, primer dan sekunder. Data primer didapatkan langsung melalui perusahaan penelitian dan kuesioner. Sementara data sekunder didapatkan oleh peneliti dari media luar seperti buku-buku yang berisi teori, dan media *online* seperti buku elektronik dan jurnal.

### 3.6.2 Metode Pengumpulan Data

Zikmund (2013) menyatakan bahwa terdapat beberapa metode pengumpulan data, yaitu:

#### 1. *Survey Research*

Tujuan dari *survey research* digunakan untuk mencari data primer, data yang dikumpulkan untuk penelitian saat ini. Data merupakan sampel yang didapat dari berbagai individu yang disebut responden.

#### 2. *Observation Method*

Dalam suatu riset bisnis, observasi merupakan proses sistematis yang dimana mencatat pola perilaku manusia, objek, dan peristiwa yang terjadi.

### 3.7.1 Variabel *independent*

Variabel *independent* adalah variabel yang mempengaruhi atau bisa dikatakan variabel yang memiliki peranan penting terhadap perubahan di variabel selanjutnya atau biasa disebut variabel *independent*. Disini peneliti memiliki 3 variabel *independent* yaitu *service climate (X1)*, *job satisfaction (X2)*, dan *affective commitment (X3)*.

#### 3.7.1.1 *Service Climate*

Menurut Schneider (1998), *service climate* merupakan persepsi karyawan mengenai praktik, prosedur, dan pola sikap yang diberikan imbalan, dukungan, dan diharapkan berkaitan dengan *customer service* dan *customer service quality*.

Variabel ini diukur dengan menggunakan skala likert 1 sampai dengan 7. Dimana skala 1 menunjukkan persepsi karyawan sangat rendah sedangkan jika skala menunjukkan angka 7 artinya karyawan tersebut memiliki rasa yang tinggi terhadap variabel tersebut.

### 3.7.1.2 *Job Satisfaction*

Dalam buku *organizational behavior* karangan Kreither dan Kinicki (2008) menjelaskan bahwa *job satisfaction* pada dasarnya mencerminkan sejauh mana orang menyukai pekerjaannya. *Job satisfaction* bisa didefinisikan sebagai respon efektif atau emosional terhadap berbagai aspek dari satu pekerjaan.

Variabel ini diukur dengan menggunakan skala likert 1 sampai dengan 7. Dimana skala 1 menunjukkan karyawan tidak menyukai pekerjaannya sedangkan jika skala menunjukkan angka 7 artinya karyawan tersebut sangat menyukai pekerjaannya.

### 3.7.1.3 *Affective commitment*

Menurut Allen & Meyer, (1990) dalam Barnes & Collier, (2013) *affective commitment* mengacu pada keterikatan emosional dengan sesuatu hal yang ada, dan keterlibatan di dalam organisasi. *Affective commitment* muncul ketika karyawan ingin menjadi bagian dari organisasi karena adanya keterikatan emosional atau keterikatan dengan organisasi.

Variabel ini diukur dengan menggunakan skala *likert* 1 sampai dengan 7. Dimana skala 1 menunjukkan karyawan tidak mencintainya sedangkan jika skala menunjukkan angka 7 artinya karyawan tersebut sangat mencintainya.

### 3.7.2 Variabel *Dependent*

Variabel *dependent* adalah variabel yang dipengaruhi oleh variabel *independent* yang telah disebutkan diatas. Dalam penelitian ini, variabel *dependent* yang dimaksud adalah *work engagement*.

### 3.7.2.1 *Work Engagement*

Schaufi et al (2002) dalam Barnes & Collier (2013) menjelaskan bahwa *work engagement* sebagai kondisi pikiran yang positif dan memuaskan yang terkait dengan pekerjaan yang ditandai dengan semangat, dedikasi, dan penyerapan

Variabel ini diukur dengan menggunakan skala *likert* 1 sampai dengan 7. Dimana skala 1 menunjukkan tidak adanya hubungan antar karyawan sedangkan jika skala menunjukkan angka 7 artinya karyawan tersebut memiliki hubungan yang erat antar karyawan.



### 3.7.3 Tabel Operasionalisasi Variabel

**Tabel 3.2 Tabel Operasionalisasi Variabel**

No	Definisi	Indikator	Skala Pengukuran	Referensi
1	<p><i>Service Climate</i></p> <p><i>Service climate</i> merupakan persepsi karyawan mengenai praktik, prosedur, dan pola sikap yang diberikan imbalan, dukungan, dan diharapkan berkaitan dengan <i>customer service</i> dan <i>customer service quality</i>. Schindler (1998) dalam Barnes &amp; Collier (2013)</p>	<p>Dukungan yang saya terima dari manajemen memungkinkan saya untuk unggul dalam memberikan pelayanan yang terbaik.</p> <p>Dimana saya bekerja, disana saya menetapkan standar kinerja yang jelas untuk kualitas layanan.</p> <p>Budaya organisasi kami adalah mengutamakan kebutuhan pelanggan.</p> <p>Lingkungan kerja saya mendorong karyawan untuk memberikan pengalaman layanan terbaik kepada pelanggan.</p> <p>Karyawan di perusahaan saya bekerja saling</p>	<p><i>Likert Scale</i></p> <p>1-7</p>	<p>Donald C. Barnes Joel E. Collier , (2013), "<i>Investigating work engagement in the service environment</i>", <i>Journal of Services Marketing</i>, Vol. 27 Iss 6 pp. 485 - 499</p>

		berkontribusi terhadap peningkatan kualitas layanan.		
2	<p><i>Job Satisfaction</i></p> <p>Dalam buku <i>organizational behavior</i> karangan Kreither dan Kinicki (2008) menjelaskan bahwa <i>job satisfaction</i> pada dasarnya mencerminkan sejauh mana orang menyukai pekerjaannya. <i>Job satisfaction</i> bisa didefinisikan sebagai respon efektif atau emosional terhadap berbagai aspek dari satu pekerjaan.</p>	<p>Pekerjaan saya sangat penting.</p> <p>Saya melakukan sesuatu yang berharga dalam bekerja.</p> <p>Pekerjaan saya sangat menarik.</p> <p>Pekerjaan saya sangat memuaskan.</p>	<p><i>Likert Scale</i></p> <p>1-7</p>	<p>Donald C. Barnes Joel E. Collier , (2013), "<i>Investigating work engagement in the service environment</i>", <i>Journal of Services Marketing</i>, Vol. 27 Iss 6 pp. 485 - 499</p>
3	<p><i>Affective Commitment</i></p> <p>Menurut Robbins (2013) <i>affektive commitment</i> merupakan keterikatan emosional karyawan berupa perasaan cinta kepada perusahaan.</p>	<p>Saya sangat peduli dengan nasib perusahaan.</p> <p>Saya memiliki kesetiaan yang besar kepada perusahaan.</p> <p>Saya bersedia membangun perusahaan hingga sukses.</p> <p>Saya merasa memiliki terhadap perusahaan.</p> <p>Hubungan saya dengan perusahaan sangat penting bagi saya.</p>	<p><i>Likert Scale</i></p> <p>1-7</p>	<p>Donald C. Barnes Joel E. Collier , (2013), "<i>Investigating work engagement in the service environment</i>", <i>Journal of Services Marketing</i>, Vol. 27 Iss 6 pp. 485 - 499</p>



4	<p><i>Work Engagement</i></p> <p>Menurut Kahn (1990) dalam Yalabik (2017), <i>work engagement</i> secara khusus menjelelaskan bahwa bagaimana karyawan terjun langsung atau tidak selama proses melakukan suatu tugas. Dengan kata lain, <i>work engagement</i> adalah tentang keterlibatan diri dalam pekerjaan.</p>	<p>Saat tempat kerja, saya merasa sangat berenergi.</p> <p>Dalam pekerjaan saya, saya merasa sangat bersemangat.</p> <p>Ketika saya bangun di pagi hari, saya merasa seperti ingin pergi bekerja.</p> <p>Saya antusias dengan pekerjaan saya.</p> <p>Ketika saya sedang bekerja, saya melupakan semua hal lain disekitar saya.</p> <p>Waktu berlalu cepat ketika saya bekerja.</p>	<p><i>Likert Scale</i></p> <p>1-7</p>	<p>Donald C. Barnes Joel E. Collier , (2013), "<i>Investigating work engagement in the service environment</i>", <i>Journal of Services Marketing</i>, Vol. 27 Iss 6 pp. 485 - 499</p>
---	---	--	---------------------------------------	--

### 3.8 Teknik Analisa Data

#### 3.8.1 Uji Instrumen

Dalam penelitian kali ini peneliti menggunakan aplikasi SPSS (*Statistical Package for Special Science*) versi 23 yang berupa software berbasis windows untuk menganalisis data dari responden yang telah dicari lalu dilakukan perhitungan statistic dengan teori parametrik ataupun non-parametrik. (Ghozali, 2012)

### 3.8.2 Uji Validitas

Menurut Zikmund et al (2013) uji validitas merupakan pengujian yang digunakan untuk mengukur seberapa besar suatu *measurement* tersebut akurat untuk mewakili suatu dasar konsep. Lalu ada menurut Ghozali (2012) yang menjelaskan bahwa uji validitas digunakan untuk menentukan valid atau tidaknya suatu *measurement* dalam kuesioner.

Dalam melakukan uji validitas dan reabilitas, ada aturan-aturan yang ditetapkan untuk mengetahui komponen dalam uji validitas dan reabilitas bisa disebut valid atau tidak. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan uji validitas dengan cara *Confirmatory Factor Analysis* (CFA). Analisis tersebut digunakan untuk menguji apakah suatu variabel memiliki unidimensionalitas atau apakah indikator yang digunakan dapat mengkonfirmasi hasil dari suatu variabel. Dalam analisis CFA, menggunakan analisis faktor *Kaiser-Meyer-Olkin*, *Measure of Sampling Adequacy*. Nilai dari KMO bervariasi mulai dari 0 hingga 1. Dengan nilai yang dipakai  $>0,50$  untuk dapat dilakukan analisis faktor.

### 3.8.3 Uji Reabilitas

Menurut Ghozali (2012) uji reabilitas adalah sebuah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan tersebut konsisten atau stabil. Terdapat 2 cara pengukuran reliabel yaitu:

1. *Repeated measure* atau pengukuran ulang yaitu seseorang akan disodori pertanyaan yang sama dalam waktu yang berbeda lalu dilihat apakah ada perbedaan atau tidak. Jika tidak ada perbedaan maka kuesioner tersebut bisa dibilang reliabel.

2. *One shot* atau pengukuran sekali saja yaitu pengukuran yang dilakukan sekali saja dan hasilnya untuk mengukur korelasi antar jawaban pertanyaan. SPSS memberikan fasilitas pengukuran dengan nilai *cronbach alpha* ( $\alpha$ ). Suatu variabel dikatakan reliabel jika mendapat nilai *cronbach alpha*  $>0,70$ .

### **3.8.4 Uji Asumsi Klasik**

Uji asumsi klasik adalah persyaratan statistik yang harus dipenuhi pada analisis regresi linear berganda yang berbasis *ordinary least square* (OLS). Jadi analisis regresi yang tidak berdasarkan OLS tidak memerlukan persyaratan asumsi klasik, misalnya regresi logistik atau regresi ordinal. Demikian juga tidak semua uji asumsi klasik harus dilakukan pada analisis regresi linear, misalnya uji multikolinieritas tidak dilakukan pada analisis regresi linear sederhana dan uji autokorelasi tidak perlu diterapkan pada data *cross sectional*. Menurut Ghozali (2012) uji asumsi klasik digunakan untuk mengurangi kesalahan pada hasil kuesioner untuk mendapatkan nilai regresi yang baik. Dalam uji asumsi klasik ada beberapa uji lainnya yaitu uji *multikolonieritas*, uji *heteroskedasitas*, uji *normalitas*.

#### **3.8.4.1 Uji Multikolonieritas**

Menurut Ghozali (2012) uji multikolonieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi yang dipakai timbul korelasi antar variabel independen. Model regresi yang bagus harus tidak terjadi korelasi antara variabel independen. Untuk melihat adanya multikolonieritas, dapat dilihat dari nilai *tolerance* dan *variance inflation factor* (VIF). Ukuran nilai yang dipakai adalah nilai *tolerance*  $\leq 0.10$  atau sama dengan VIF  $\geq 10$ .

#### 3.8.4.2 Uji Heteroskedastisitas

uji heteroskedastisitas digunakan untuk menguji apakah model regresi yang dipakai memiliki ketidaksamaan variance dari residual suatu pengamatan ke pengamatan lainnya. Jika suatu variance dari residual pengamatan satu dengan lainnya tetap, disebut homokedastisitas dan kalau residual antar pengamatan berbeda maka terjadi heteroskedastisitas.

Dasar analisis yang dipakai, jika ada pola tertentu yang terjadi (bergelombang, melebar, kemudian menyempit) maka akan mengindikasikan struktur tersebut terjadi heteroskedastisitas. Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar keatas nol atau dibawah nol pada sumbu Y maka dapat disimpulkan struktur tersebut tidak terjadi heteroskedastisitas.

#### 3.8.4.3 Uji Normalitas

Uji normalitas ini bertujuan untuk menguji apakah model regresi yang dipakai, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi yang normal. Cara untuk melihat model tersebut normal atau tidak dengan melihat grafik histogram. Atau bisa juga dengan melihat dari plot probabilitas normal. Distribusi ini akan membentuk akan membentuk garis lurus diagonal dan plotting data akan mengikuti garis diagonal tersebut.

#### 3.8.5 Uji Model

##### 3.8.5.1 Uji Koefisien Determinasi

Menurut Ghazali (2012) koefisien determinasi ( $R^2$ ) digunakan untuk mengukur kemampuan dari model yang digunakan dalam menerangkan variasi variabel independent. Nilai dari koefisien determinasi ada diantara nol dan satu. Nilai  $R^2$  yang kecil berarti kemampuan variabel independent dalam menjelaskan variasi variabel *dependent* sangat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti

variabel – variabel *independent* memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel *dependent*.

### 3.8.6 Uji Hipotesis

#### 3.8.6.1 Uji Signifikan Parameter Individual ( Uji Statistik t)

Menurut Ghozali (2012) uji statistik t digunakan untuk menunjukkan seberapa jauh satu variabel penjelas atau independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen. Hipotesis nol ( $H_0$ ) yang hendak diuji adalah apakah suatu parameter ( $b_i$ ) sama dengan nol atau :

$H_0 : b_i = 0$ , artinya apakah suatu variabel independen bukan merupakan penjelas yang signifikan terhadap variabel dependen. Hipotesis alternatifnya ( $H_A$ ) parameter suatu variabel tidak sama dengan nol, atau

$H_A : b_i \neq 0$ , artinya variabel tersebut merupakan penjelas yang signifikan terhadap variabel dependen.

#### 3.8.6.2 Analisis Regresi Berganda

Menurut Ghozali (2012), Analisis regresi adalah studi yang mengenai ketergantungan variabel dependen (terikat) dengan satu atau lebih variabel independen (variabel penjelas/bebas), dengan tujuan untuk mengestimasi dan/atau memprediksi rata-rata populasi atau nilai rata-rata variabel dependen. Persamaan analisis regresi sebagai berikut :

$$Y_1 = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + e$$

Keterangan :

$Y_1 = \textit{Work Engagement}$

$X_1 = \textit{Service Climate}$

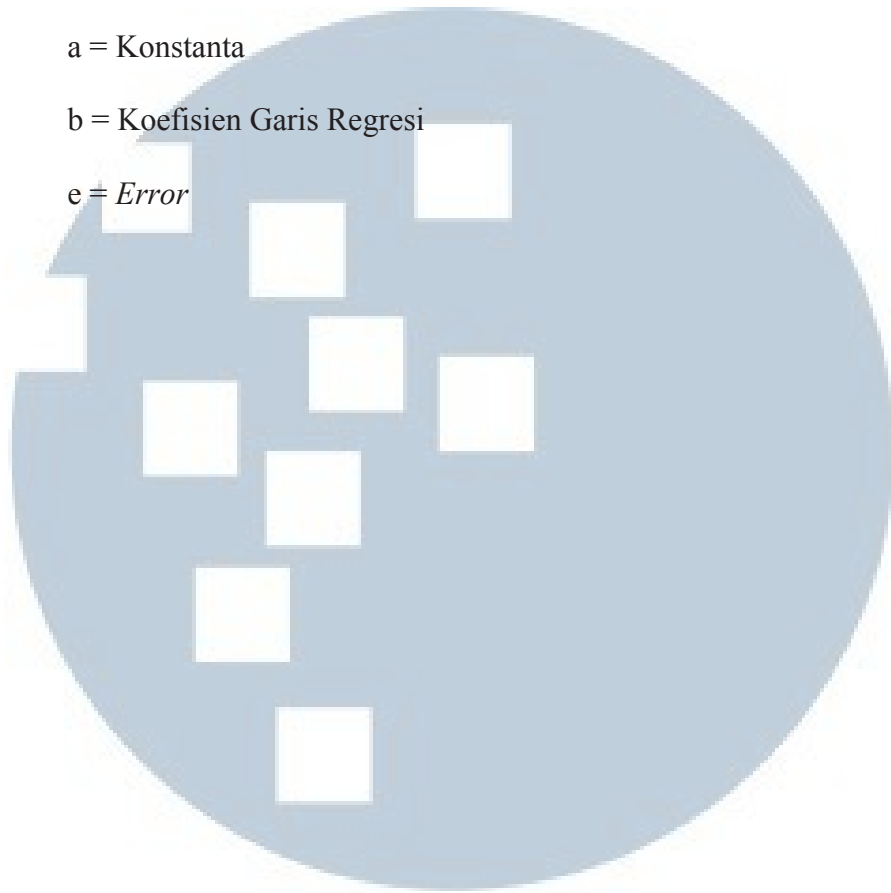
$X_2 = \textit{Job Satisfaction}$

$X_3 = \textit{Affective Commitment}$

$a = \textit{Konstanta}$

$b = \textit{Koefisien Garis Regresi}$

$e = \textit{Error}$



UMMN

UNIVERSITAS  
MULTIMEDIA  
NUSANTARA