

## **BAB III**

### **OBJEK DAN METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Objek Penelitian**

##### **3.1.1 Gambaran Umum Puskesmas di Kabupaten Ciamis**

Adapun yang menjadi objek dalam penelitian ini tenaga kesehatan pada Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) di Kabupaten Ciamis. Puskesmas merupakan unsur pelaksana kegiatan teknis operasional dan/atau kegiatan teknis penunjang pada dinas dalam rangka melaksanakan sebagian urusan pemerintahan bidang kesehatan sub urusan upaya kesehatan. Secara structural, Puskesmas berada di bawah dinas kesehatan dan berupa unit organisasi yang bersifat fungsional dan bekerja secara profesional. Secara kelembagaan Puskesmas dipimpin oleh Kepala Puskesmas yaitu pejabat fungsional tenaga kesehatan yang diberikan tugas tambahan, berada di bawah dan bertanggung jawab kepada kepala dinas kesehatan. Pembentukan Puskesmas di Kabupaten Ciamis, disyahkan berdasarkan Peraturan Bupati Ciamis Nomor 42 Tahun 2018 tentang Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Unsur Organisasi Unit Pelaksana Teknis Daerah Pada Dinas Kesehatan Kabupaten Ciamis. Secara keseluruhan, di Kabupaten Ciamis terdapat 37 Puskesmas, yang tersebar di 27 Kecamatan, yaitu sebagai berikut :

##### **3.1.2 Struktur Organisasi**

Menurut Peraturan Bupati Ciamis Nomor 42 Tahun 2018 tentang Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Unsur Organisasi Unit Pelaksana Teknis Daerah Pada Dinas Kesehatan Kabupaten Ciamis, Susunan organisasi Puskesmas terdiri atas:

- a. kepala;
- b. subbagian tata usaha; dan
- c. kelompok jabatan fungsional.

### **3.1.3 Tugas Pokok dan Fungsi**

Pusat Kesehatan Masyarakat, selanjutnya disebut Puskesmas memiliki tugas melaksanakan kebijakan kesehatan untuk mencapai tujuan pembangunan kesehatan di wilayah kerjanya dalam rangka mendukung terwujudnya kecamatan sehat. Dalam melaksanakan tugasnya Puskesmas menyelenggarakan fungsi sebagai berikut :

- a. penyelenggaraan Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) tingkat pertama di wilayah kerjanya; dan
- b. penyelenggaraan Upaya Kesehatan Perorangan (UKP) tingkat pertama di wilayah kerjanya.

Dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya, Puskesmas dipimpin oleh Kepala Puskesmas yaitu pejabat fungsional Kesehatan yang diberikan tugas tambahan. Kepala Puskesmas mempunyai tugas memimpin, mengoordinasikan dan mengendalikan Puskesmas dalam melaksanakan kegiatan teknis operasional dan/atau kegiatan teknis penunjang di bidang pengelolaan Upaya Kesehatan Perorangan (UKP) daerah kabupaten dan rujukan tingkat daerah kabupaten, pengelolaan Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM), pelayanan laboratorium klinik, laboratorium mikrobiologi kesehatan masyarakat dan laboratorium kimia kesehatan masyarakat di wilayah kerjanya. Dalam melaksanakan tugasnya Kepala Puskesmas menyelenggarakan fungsi sebagai berikut :

- a. pengoordinasian, perumusan dan penyusunan rencana kerja, program dan kegiatan Puskesmas;
- b. penyelenggaraan pembinaan organisasi, tatalaksana dan ketatausahaan Puskesmas;
- c. penyelenggaraan upaya kesehatan perorangan (UKP) tingkat pertama di wilayah kerjanya.
- d. penyelenggaraan upaya kesehatan masyarakat (UKM) tingkat pertama di wilayah kerjanya;
- e. penyelenggaraan laboratorium mikrobiologi kesehatan masyarakat dan laboratorium kimia kesehatan masyarakat
- f. pelaksanaan kegiatan teknis penunjang tertentu sesuai dengan lingkup tugasnya;
- g. pelaksanaan pengawasan dan pengendalian kegiatan Puskesmas;
- h. pelaksanaan monitoring, evaluasi dan pelaporan kegiatan Puskesmas;
- i. pelaksanaan koordinasi dengan unit kerja lain terkait dengan pelaksanaan tugas dan fungsinya;
- j. penyusunan laporan kegiatan di bidang tugasnya; dan
- k. pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh pimpinan terkait dengan tugas dan fungsinya.

Dalam melaksanakan tugasnya, Kepala Puskesmas dibantu oleh 1 (satu) orang Kepala Sub Bagian Tata Usaha (Kasubbag TU), yaitu pejabat structural eselon IV.a yang memimpin Sub Bagian Tata Usaha di Puskesmas. Kasubbag Tata Usaha berada di bawah dan bertanggungjawab kepada Kepala Puskesmas. Subbagian Tata Usaha mempunyai tugas melaksanakan pengelolaan administrasi umum, kearsipan, kepegawaian, keuangan, perencanaan, organisasi dan

tatalaksana, perlengkapan dan barang milik daerah, serta kerumahtanggaan Puskesmas. Dalam melaksanakan tugasnya, Subbagian Tata Usaha menyelenggarakan fungsi :

- a. perumusan dan penyusunan rencana kerja, program dan kegiatan Subbagian Tata Usaha;
- b. pelaksanaan pengelolaan administrasi umum, kepegawaian, keuangan dan perencanaan;
- c. pemeliharaan dan pengelolaan ketertiban, kebersihan dan keindahan, rumah tangga, perlengkapan dan barang inventaris milik daerah;
- d. pelaksanaan layanan teknis administrasi;
- e. pelaksanaan kegiatan kearsipan, ketatalaksanaan, kehumasan dan keprotokolan;
- f. penyiapan, perumusan, penyusunan dan pengolahan data kegiatan Puskesmas;
- g. pelaksanaan koordinasi dengan unit kerja terkait;
- h. pelaksanaan evaluasi dan penyusunan laporan kegiatan di bidang tugasnya; dan
- i. pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh pimpinan terkait dengan tugas dan fungsinya.

### **3.2 Metode Penelitian**

Metode penelitian merupakan tahapan-tahapan ilmiah yang dilakukan dalam rangka menjawab rumusan masalah, sesuai dengan tujuan penelitian. Sebagaimana pendapat Sugiyono (2016:3), yang mendefinisikan metode penelitian adalah :

“Cara ilmiah untuk mendapatkan data yang valid dengan tujuan dapat ditemukan, dibuktikan, dikembangkan suatu pengetahuan tertentu sehingga pada gilirannya dapat digunakan untuk memahami, memecahkan dan mengantisipasi masalah”.

Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini dapat dilihat dari tiga aspek, yaitu metode pengumpulan data, pendekatan analisis data dan tingkat explanasi.

Metode yang digunakan dalam proses pengumpulan data, penulis menggunakan metode survey, sebagaimana dijelaskan oleh Kerlinger dalam Sugiyono (2016:7) bahwa :

“Penelitian survey adalah penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data dari sampel yang diambil dari populasi tersebut, sehingga ditemukan kejadian-kejadian relatif, distribusi, dan hubungan-hubungan antar variabel sosiologis maupun psikologis”.

Pengumpulan data dilakukan dengan cara penyebaran angket, wawancara, observasi dan studi dokumentasi. Penyebaran angket digunakan pada pengumpulan data primer, yaitu data yang dianalisis untuk menjawab rumusan masalah dengan pembuktian hipotesis. Wawancara, observasi dan studi dokumentasi digunakan pada saat peneliti melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti.

Penelitian dilakukan dengan pendekatan kuantitatif. Menurut Suriasumantri dalam Sugiyono (2016:16) ‘penelitian kuantitatif didasarkan pada paradigma *positivisme* yang bersifat *logico-hypotheo-verifikatif* dengan berlandaskan pada asumsi mengenai obyek empiris’. Data yang dianalisis adalah data kuantitatif dan atau data kualitatif yang dikuantitatifkan, kemudian dianalisis menggunakan teknik statistik inferensial yaitu “teknik statistik yang digunakan untuk menganalisis data sampel dan hasilnya diberlakukan untuk populasi” (Sugiyono, 2016:170).

Menurut tingkat eksplanasi, penelitian dikelompokkan menjadi tiga yaitu deskriptif, komparatif dan asosiatif. Penelitian deskriptif dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri tanpa menghubungkan dengan variabel lain. Penelitian

komparatif adalah penelitian yang dilakukan untuk membandingkan satu variabel dengan variabel lainnya. Sedangkan pendekatan asosiatif dilakukan bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih (Sugiyono, 2016:11).

### 3.2.1 Operasionalisasi Variabel

Menurut Sugiyono (2016) bahwa: “Variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi yang tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”. Dalam penelitian ini digunakan 3 (tiga) jenis variabel yaitu variabel independen, variabel intervening dan variabel dependen, dengan operasionalisasi variabel sebagai berikut :

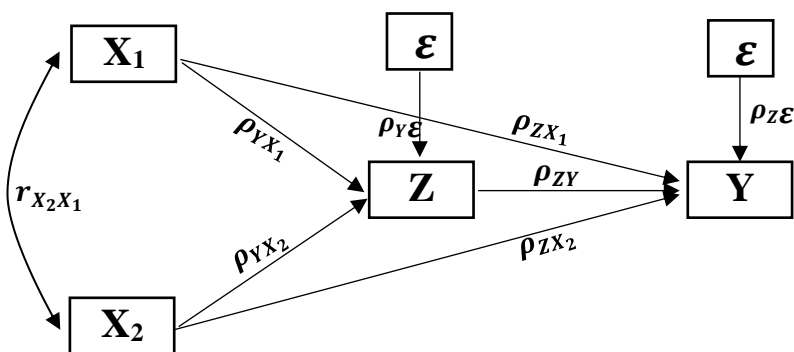
**Tabel 3.1**  
**Operasionalisasi Variabel**

Variabel	Definisi	Indikator	Skala
Stres Kerja (X1)	Sebuah kondisi dinamis dimana seorang individu dihadapkan pada suatu peluang, tuntutan atau sumber daya yang terkait dengan kondisi lingkungan, kondisi organisasi dan pada diri seseorang. (Robbins, 2016)	1) <i>Kondisi Pekerjaan</i> 2) <i>Konflik Peran</i> 3) <i>Pengembangan Karir</i> 4) <i>Struktur Organisasi</i> (Cooper, 2002)	Ordinal
<i>Self Efficacy</i> (X2)	Suatu kepercayaan diri terhadap kemampuan dirinya dalam melakukan sesuatu untuk mencapai kesuksesan. (Bandura, 1997)	1) Tingkat (Magnitude) 2) Kekuatan (Strength) 3) Keluasan (Generality) (Bandura, 1997)	Ordinal
<i>Employee Engagement</i> (Y)	Hubungan emosional dan intelektual yang tinggi yang dimiliki oleh karyawan terhadap pekerjaannya, organisasi, manajer, atau rekan kerja yang memberikan pengaruh untuk menambah discretionary effort dalam pekerjaannya. (Hughes & Rog, 2008)	1) Vigour 2) Dedication 3) Absorption (Schaufeli, 2008)	Ordinal
<i>Service Quality</i> (Z)	tingkat layanan kesehatan untuk individu dan masyarakat yang dapat meningkatkan keluaran	1) Efektif 2) Keselamatan	Ordinal

Variabel	Definisi	Indikator	Skala
	( <i>output</i> ) kesehatan yang optimal, diberikan sesuai dengan standar pelayanan, dan perkembangan ilmu pengetahuan terkini, serta untuk memenuhi hak dan kewajiban pasien (Permenkes 30, 2022)	3) Berorientasi pada pengguna 4) Tepat waktu 5) Efisien 6) Adil 7) Terintegrasi (Permenkes 30, 2022)	

### 3.2.2 Model Penelitian

Pada penelitian ini, variabel dependen memiliki hubungan asosiatif dengan variabel dependen, baik secara langsung maupun tidak langsung melalui variabel intervening. Dengan demikian, berdasarkan kerangka pemikiran yang telah diuraikan di atas, dan mengacu pada teori analisis jalur (*path analysis*) sebagai alat analisis data, maka model penelitian yang akan dilaksanakan dapat digambarkan pada bagan berikut ini :



**Gambar 3.1**  
Struktur Total Pengaruh Stres Kerja dan *Self Efficacy* terhadap *Service Quality* melalui *Employee Engagement*

Keterangan :

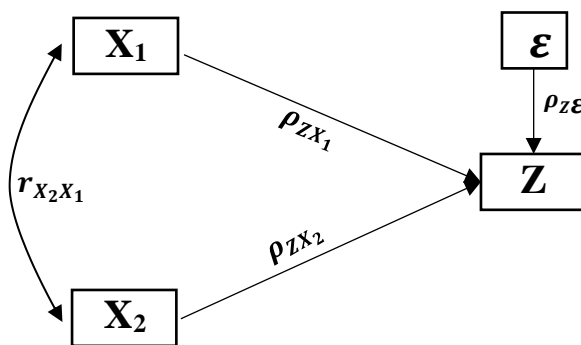
X 1 = Stress kerja

X 2 = *Self efficacy*

Z = *Employee engagement*

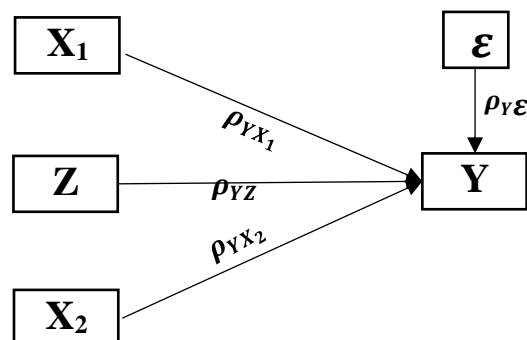
Y = *Service quality*

Berdasarkan bagan di atas, untuk memperjelas hubungan asosiatif antar variabel, dapat digambarkan bagan sub struktur sesuai dengan rumusan masalah dan tujuan penelitian. Pengaruh stres kerja dan *self efficacy* terhadap *employee engagement* dapat digambarkan sebagaimana pada model berikut :



**Gambar 3.2**  
**Sub Struktur I Pengaruh Stres Kerja, dan *Self Efficacy* terhadap *Employee Engagement***

Sedangkan pengaruh stres kerja, *self efficacy* dan *employee engagement* terhadap *service quality* dapat digambarkan sebagaimana pada model berikut :



**Gambar 3.3**  
**Sub Struktur II Pengaruh Stres Kerja, *Self Efficacy* dan *Employee Engagement* terhadap *Service Quality***



### 3.2.3 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan metode atau prosedur yang dilakukan peneliti untuk memperoleh data.

- 1) Kuesioner (angket) yaitu “pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya” (Sugiyono, 2016:162). Pertanyaan yang diajukan merupakan pertanyaan tertutup/berstruktur, yang secara logis berhubungan dengan stress kerja, *self efficacy*, *employee engagement*, dan *service quality*.
- 2) Interview (wawancara) yaitu metode yang “digunakan sebagai teknik pengumpulan data pada saat peneliti melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti” (Sugiyono, 2016:157).
- 3) Dokumentasi yaitu “peneliti memperoleh informasi dari bermacam-macam sumber tertulis atau dokumen yang ada pada responden, atau tempat dimana responden bertempat tinggal atau melakukan kegiatan sehari-hari” (Sukardi, 2010:81)

Penelitian pada prinsipnya adalah melakukan pengukuran, sehingga memerlukan alat atau instrumen penelitian. “Instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati” (Sugiyono, 2016:119). Dalam penelitian ini, instrumen penelitian berbentuk kuesioner yang disusun dengan menggunakan Skala Likert, dengan 5 (lima) alternatif jawaban, sebagai berikut :

**Tabel 3.2**  
**Kategori Jawaban Responden**

No	Kategori Jawaban	Skor
1	Sangat Setuju	5
2	Setuju	4
3	Kurang setuju	3
4	Tidak Setuju	2
5	Sangat Tidak Setuju	1

(Sumber: Sugiyono, 2016)

### 3.2.3.1 Jenis dan Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Sumber data primer diperoleh dari hasil penyebaran angket kepada seluruh responden, yaitu pegawai Puskesmas di Kabupaten Ciamis yang ditetapkan sebagai sampel penelitian. Sedangkan data sekunder diperoleh dari data yang ada pada Pemerintah Kabupaten Ciamis, dan sumber lain yang relevan.

### 3.2.3.2 Populasi Penelitian

Pada prinsipnya populasi adalah semua anggota kelompok manusia, binatang, peristiwa, atau benda yang tinggal bersama dalam suatu tempat dan hasil akhir sesuatu penelitian, lebih jelasnya mengenai pengertian populasi, yaitu sebagaimana dijelaskan oleh Sugiyono (2016:90), bahwa “Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”.

Sesuai dengan tujuan penelitian, maka populasi pada penelitian ini adalah Tenaga Kesehatan pada Puskesmas di Kabupaten Ciamis dengan status kepegawaian sebagai Aparatur Sipil Negara. Adapun jumlah Tenaga Kesehatan pada Puskesmas di Kabupaten Ciamis adalah sebanyak 1.603 orang, dengan sebaran sebagai berikut :

**Tabel 3.3**  
**Sebaran Populasi**

No	Nama Puskesmas	Pegawai Berdasar Status Kepegawaian			Jumlah
		ASN		BLUD	
		PNS	P3K		
1	Banjarsari	27	4	36	67
2	Baregbeg	30	2	2	34
3	Ciamis	41	1	28	70
4	Cidolog	14	3	0	17
5	Cieurih	17	8	9	34
6	Cigayam	18	5	8	31
7	Cihaurbeuti	31	8	20	59
8	Cijeungjing	26	4	3	33
9	Cikoneng	38	4	17	59
10	Cimaragas	21	10	4	35
11	Cipaku	39	0	16	55
12	Cisaga	34	3	10	47
13	Ciulu	11	4	16	31
14	Gardujaya	18	3	9	30
15	Handapherang	26	1	13	40
16	Imbanagara	26	3	15	44
17	Jatinagara	18	0	6	24
18	Kawali	26	4	0	30
19	Kawalimukti	20	3	2	25
20	Kertahayu	21	4	16	41
21	Lakbok	12	8	14	34
22	Lumbung	26	7	17	50
23	Pamarican	16	6	10	32
24	Panawangan	23	6	21	50
25	Panjalu	26	6	28	60
26	Panumbangan	31	4	17	52
27	Payungsari	27	3	2	32
28	Purwadadi	38	0	22	60
29	Rajadesa	26	5	2	33
30	Rancah	29	5	34	68
31	Sadananya	28	4	1	33

No	Nama Puskesmas	Pegawai Berdasar Status Kepegawaian			Jumlah
		ASN		BLUD	
		PNS	P3K		
32	Sidaharja	14	8	1	23
33	Sindangkasih	37	1	25	63
34	Sukadana	17	12	34	63
35	Sukamantri	18	5	3	26
36	Sukamulya	14	6	15	35
37	Tambaksari	15	9	25	49
<b>JUMLAH</b>		<b>899</b>	<b>169</b>	<b>501</b>	<b>1569</b>

Berdasar tabel 3.3 di atas, maka jumlah populasi pada penelitian ini adalah 1068, terdiri dari 899 orang PNS dan 169 orang PPPK.

### 3.2.3.3 Sampel Penelitian

Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi (Sugiyono, 2016:91). Hasil analisis data yang diperoleh dari sampel, akan digeneralisasi untuk seluruh populasi. Oleh karena itu, sampel yang digunakan harus benar-benar representatif, sehingga hasil analisis benar-benar menggambarkan kondisi seluruh populasi. Untuk memperoleh sampel yang representatif, terdapat beberapa teknik sampling, yang disesuaikan dengan kebutuhan dan kondisi yang dihadapi oleh peneliti. Adapun teknik sampling yang digunakan pada penelitian ini adalah *simple random sampling*, yaitu pengambilan anggota sampel dari populasi yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu.

Selain menentukan teknik sampling, untuk memperoleh hasil penelitian yang akurat, diperlukan penentuan jumlah atau ukuran sampel. Pada prinsipnya, semakin besar jumlah sampel, maka peluang kesalahan generalisasi semakin kecil. Untuk menentukan jumlah sampel yang akan diteliti, peneliti menggunakan rumus *Slovin*, yaitu sebagai berikut :

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

Keterangan :

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

d = tingkat kesalahan

Sehingga diperoleh jumlah sampel pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

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

$$n = \frac{1068}{1 + 1068 (0,05)^2}$$

$n = 291,008$  orang, dibulatkan menjadi 292.

Jumlah sampel tiap Puskesmas ditentukan secara proporsional, berdasarkan jumlah populasi pada masing-masing Puskesmas, sehingga diperoleh sebaran sampel pada masing-masing Puskesmas sebagai mana pada tabel berikut :

**Tabel 3.4**  
**Sebaran Sampel**

No	Nama Puskesmas	Populasi			Sampel		
		PNS	P3K	JML	PNS	P3K	JML
1	Puskesmas Banjarsari	27	4	31	7	1	8
2	Puskesmas Baregbeg	30	2	32	8	1	9
3	Puskesmas Ciamis	41	1	42	11	0	12
4	Puskesmas Cidolog	14	3	17	4	1	5
5	Puskesmas Cieurih	17	8	25	5	2	7
6	Puskesmas Cigayam	18	5	23	5	1	6
7	Puskesmas Cihaurbeuti	31	8	39	9	2	11
8	Puskesmas Cijeungjing	26	4	30	7	1	8
9	Puskesmas Cikoneng	38	4	42	10	1	12
10	Puskesmas Cimaragas	21	10	31	6	3	8
11	Puskesmas Cipaku	39	0	39	11	0	11
12	Puskesmas Cisaga	34	3	37	9	1	10
13	Puskesmas Ciulu	11	4	15	3	1	4
14	Puskesmas Gardujaya	18	3	21	5	1	6
15	Puskesmas Handapherang	26	1	27	7	0	7
16	Puskesmas Imbanagara	26	3	29	7	1	8
17	Puskesmas Jatinagara	18	0	18	5	0	5

No	Nama Puskesmas	Populasi			Sampel		
		PNS	P3K	JML	PNS	P3K	JML
18	Puskesmas Kawali	26	4	30	7	1	8
19	Puskesmas Kawalimukti	20	3	23	6	1	6
20	Puskesmas Kertahayu	21	4	25	6	1	7
21	Puskesmas Lakbok	12	8	20	3	2	5
22	Puskesmas Lumbung	26	7	33	7	2	9
23	Puskesmas Pamarican	16	6	22	4	2	6
24	Puskesmas Panawangan	23	6	29	6	2	8
25	Puskesmas Panjalu	26	6	32	7	2	9
26	Puskesmas Panumbangan	31	4	35	9	1	10
27	Puskesmas Payungsari	27	3	30	7	1	8
28	Puskesmas Purwadadi	38	0	38	10	0	10
29	Puskesmas Rajadesa	26	5	31	7	1	8
30	Puskesmas Rancah	29	5	34	8	1	10
31	Puskesmas Sadananya	28	4	32	8	1	9
32	Puskesmas Sidaharja	14	8	22	4	2	6
33	Puskesmas Sindangkasih	37	1	38	10	0	10
34	Puskesmas Sukadana	17	12	29	5	3	8
35	Puskesmas Sukamantri	18	5	23	5	1	6
36	Puskesmas Sukamulya	14	6	20	4	2	5
37	Puskesmas Tambaksari	15	9	24	4	3	7
<b>JUMLAH</b>		<b>899</b>	<b>169</b>	<b>1068</b>	<b>246</b>	<b>46</b>	<b>292</b>

Sedangkan untuk menentukan sampel pada masing-masing Puskesmas, dilakukan secara acak (*random sampling*).

### 3.2.4 Teknik Analisis Data

#### 3.2.4.1 Uji Validitas

Untuk memperoleh hasil penelitian yang baik, diperlukan instrumen penelitian yang baik, yaitu instrumen yang valid dan reliabel. Instrumen penelitian dikatakan valid, artinya “instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur” (Sugiyono, 2016:137).

Salah satu cara untuk mengukur validitas instrumen dilakukan dengan analisis item, yaitu mengkorelasikan antara skor tiap butir dengan skor total yang merupakan jumlah tiap skor butir” (Sugiyono, 2016:151). Menurut Masrun dalam

Sugiyono (2016:152) item yang memiliki koefisien korelasi positif minimal 0,3 atau  $r \geq 0,3$  dapat diinterpretasikan bahwa item tersebut valid dan memenuhi syarat untuk dijadikan instrumen penelitian. Sedangkan item yang memiliki koefisien kurang dari 0,3 atau  $r < 0,3$  dapat dinyatakan tidak valid. Untuk menghitung koefisien korelasi digunakan rumus korelasi *product moment*, yaitu sebagai berikut :

$$r_{XY} = \frac{\Sigma XY}{\sqrt{(\Sigma X^2)(\Sigma Y^2)}}$$

Keterangan :

$R_{XY}$  = koefisien korelasi variabel  $x$  dan  $y$

$X$  =  $\bar{X}_i - X$  yaitu skor tiap item dikurangi rata-rata skor item

$Y$  =  $\bar{Y}_i - Y$  yaitu total skor dikurangi rata-rata total skor

(Sugiyono, 2016 : 212)

#### 3.2.4.2 Uji Reliabilitas

Selain valid, instrumen penelitian juga harus reliabel, yaitu instrumen tersebut “apabila digunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama, akan menghasilkan data yang sama” (Sugiyono, 2016:137). Pengujian instrumen pada penelitian ini menggunakan metode *internal consistency* dengan teknik *split half* yang dianalisis menggunakan rumus Spearman Brown, dengan rumus sebagai berikut :

$$r_i = \frac{2r_b}{1 + r_b}$$

Keterangan :

$r_i$  = reliabilitas internal seluruh instrumen

$r_b$  = korelasi product moment antara belahan pertama dan kedua

(Sugiyono, 2016 : 149)

### 3.2.4.3 Method Of Successive Interval (MSI)

Analisis *Method Of Successive Interval (MSI)* digunakan untuk mengubah data yang berskala ordinal menjadi skala interval. *Method Of Successive Interval (MSI)* menurut Sugiyono (2013:25), dilakukan melalui langkah-langkah sebagai berikut :

- 1) Perhatikan setiap butir jawaban responden dari angket yang disebar;
- 2) Pada setiap butir ditentukan beberapa orang yang mendapatkan skor 1,2,3,4,5 dan dinyatakan dalam frekuensi;
- 3) Setiap frekuensi dibagi dengan banyaknya responden dan hasilnya disebut proporsi;
- 4) Tentukan nilai proporsi kumulatif dengan jalan menjumlahkan nilai proporsi secara berurutan perkolom skor;
- 5) Gunakan tabel distribusi normal, dihitung nilai Z untuk setiap proporsi kumulatif yang diperoleh;
- 6) Tentukan nilai tinggi densitas untuk setiap Z yang diperoleh (dengan menggunakan tabel densitas);
- 7) Tentukan nilai skala dengan menggunakan rumus :

$$Scale Value = \frac{(Density At Lower Limit)(Density At Upper Limit)}{Area Under Limit - Area Under Lower Limit}$$



- 8) Sesuaikan nilai skala ordinal ke interval, yaitu skala value (SV) yang nilainya terkecil (harga negatif yang terbesar) diubah menjadi sama dengan jawaban responden yang terkecil melalui transformasi data.

#### 3.2.4.4 Pengolahan Data

Pengolahan data primer dilakukan dalam 2 (dua) tahap, yaitu analisis deskriptif dan analisis jalur. Analisis deskriptif adalah “statistik yang digunakan untuk menganalisa data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum” (Sugiyono, 2016:169). Analisis deskriptif disajikan dalam bentuk grafik, tabel, modus, mean dan median, sebagai gambaran atau deskripsi tentang variabel stress kerja, *self efficacy*, *employee engagement* dan *service quality* yang disajikan secara mandiri.

Untuk memperoleh data yang akan dianalisis atas variabel tersebut, dalam penelitian ini akan digunakan daftar pernyataan, dengan penilaian skor 5-4-3-2-1 untuk pernyataan positif dan 1- 2-3-4-5 untuk pernyataan negatif. Skor tersebut didasarkan skala likert dengan pernyataan terstruktur sehingga akan mendekati harapan jawaban akan semakin tinggi nilai skor (Sugiyono, 2016: 152).

Selanjutnya, menurut Sugiyono (2016: 152) untuk melakukan pengukuran persentase dan skoring tiap variabel dapat menggunakan rumus sebagai berikut :

$$X = \frac{F}{N} \times 100\%$$

Keterangan:

X = jumlah presentase jawaban

F = jumlah jawaban frekuensi

N = jumlah responden

Setelah diketahui, maka nilai dari keseluruhan indikator dapat ditentukan interval, perinciannya adalah sebagai berikut :

$$NJI = \frac{\text{Nilai tertinggi} - \text{Nilai terendah}}{\text{Jumlah Kriteria Pertanyaan}}$$

Keterangan:

NJI = Nilai jenjang interval untuk menentukan sangat tinggi, tinggi, sedang, rendah, sangat rendah.

Nilai tertinggi = Nilai yang diperoleh ketika seluruh pernyataan memperoleh skor maksimal.

Nilai terendah = Nilai yang diperoleh ketika seluruh pernyataan memperoleh skor minimal.

Kriteria pertanyaan = Jumlah pertanyaan dalam pengukuran suatu variabel

#### a. Koefisien Jalur

Koefisien jalur merupakan koefisien yang mengindikasikan pengaruh variabel eksogen terhadap variabel endogen, baik secara langsung maupun tidak langsung. Untuk mengestimasi koefisien jalur dilakukan dengan dengan analisis jalur (*path analysis*). Tujuan digunakan analisis jalur (*path analysis*) adalah untuk mengetahui pengaruh seperangkat variabel X terhadap variabel Y, serta untuk mengetahui hubungan antar variabel X. Dalam analisis jalur ini dapat dilihat pengaruh dari setiap variabel secara parsial maupun simultan. Selain itu juga, tujuan dilakukannya analisa jalur adalah untuk menerangkan pengaruh langsung atau tidak langsung dari beberapa variabel penyebab terhadap variabel lainnya sebagai variabel terikat. Untuk menghitung koefisien jalur dapat dilakukan dengan menggunakan rumus berikut :

$$\begin{pmatrix} 1 & \cdots & r_{x_1 x_k} \\ \vdots & \ddots & \vdots \\ r_{x_k x_1} & \cdots & 1 \end{pmatrix} \begin{pmatrix} \rho_{yx_1} \\ \vdots \\ \rho_{yx_k} \end{pmatrix} = \begin{pmatrix} r_{yx_1} \\ \vdots \\ r_{yx_k} \end{pmatrix}$$

Keterangan :

$\rho_{yx}$  = koefisien jalur

$r_{xy}$  = koefisien korelasi

b. Koefisien Korelasi

Koefisien korelasi merupakan koefisien yang menggambarkan adanya hubungan langsung variabel eksogen terhadap variabel endogen. Untuk menghitung koefisien korelasi dapat dilakukan dengan korelasi sederhana, dengan rumus sebagai berikut :

$$r_{x_i x_j} = \frac{n \sum_{h=1}^n x_{ih} x_{jh} - \sum_{h=1}^n x_{ih} \sum_{h=1}^n x_{jh}}{\sqrt{(n \sum_{h=1}^n x_{ih}^2 - (\sum_{h=1}^n x_{ih})^2)(n \sum_{h=1}^n x_{jh}^2 - (\sum_{h=1}^n x_{jh})^2)}}; i \neq j = 1, 2, \dots, k$$

Nilai koefisien korelasi sama dengan pengaruh langsung pada analisis jalur, sehingga dapat dirumuskan dalam model matematik  $\rho_{yx} = r_{xy}$ .

c. Koefisien Determinasi

Analisis determinasi adalah analisis statistik yang digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Untuk menentukan koefisien determinasi, digunakan rumus sebagai berikut :

$$R^2 = (\rho_{yx_1} \rho_{yx_2} \cdots \rho_{yx_k}) \begin{pmatrix} r_{yx_1} \\ \vdots \\ r_{yx_k} \end{pmatrix}$$

Keterangan :

$\rho_{yx}$  = koefisien jalur

$r_{xy}$  = koefisien korelasi

d. Faktor Residu

Faktor residu atau koefisien residu adalah pengaruh variabel lain di luar model yang tidak diamati. Nilai koefisien residu diperoleh dengan rumus sebagai berikut :

$$\varepsilon_y = \sqrt{1 - R^2}$$

Keterangan :

$\varepsilon_y$  = koefisien residu

$R^2$  = koefisien determinasi

### 3.2.4.5 Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung

Sebagaimana dijelaskan di atas, bahwa penelitian ini terdiri dari 2 (dua) sub struktur, yaitu sub struktur pengaruh stres kerja dan *self efficacy* terhadap *employee engagement*, dan sub struktur pengaruh stres kerja, *self efficacy* dan *employee engagement* terhadap *service quality*. Untuk menghitung pengaruh stres kerja dan *self efficacy* terhadap *employee engagement* dilakukan sebagaimana pada tabel berikut :

**Tabel 3.5**  
**Formula untuk Mencari Pengaruh**  
**Variabel X<sub>1</sub> dan X<sub>2</sub> terhadap Z**

No.	Hubungan	Pengaruh Langsung	Pengaruh Tidak Langsung	Jumlah Pengaruh
1	$X_1 \rightarrow Z$	$(\rho_{ZX_1})^2$		A
	$X_1 \rightarrow Z \leftarrow X_2$		$(\rho_{ZX_1})(r_{X_2 X_1})(\rho_{Z X_2})$	B
	Pengaruh X <sub>1</sub> terhadap Z = A + B			C

No.	Hubungan	Pengaruh Langsung	Pengaruh Tidak Langsung	Jumlah Pengaruh
2.	$X_2 \rightarrow Z$	$(\rho ZX_2)^2$		D
	$X_2 \rightarrow Z \leftarrow X_1$		$(\rho ZX_2)(rX_1 X_2)(\rho ZX_1)$	E
	Pengaruh $X_2$ terhadap $Z = D + E$			F
	Total Pengaruh $X_1$ dan $X_2$ terhadap $Z = C + F$			G

Untuk menghitung pengaruh stres kerja, *self efficacy* dan *employee engagement* terhadap *service quality* dilakukan sebagaimana pada tabel berikut :

**Tabel 3.6**  
**Formula untuk Mencari Pengaruh**  
**Variabel  $X_1$ ,  $X_2$  dan  $Z$  terhadap  $Y$**

No.	Hubungan	Pengaruh Langsung	Pengaruh Tidak Langsung	Jumlah Pengaruh
1	$X_1 \rightarrow Y$	$(\rho YX_1)^2$		A
	$X_1 \rightarrow Y \leftarrow X_2$		$(\rho YX_1)(rX_2 X_1)(\rho YX_2)$	B
	$X_1 \rightarrow Y \leftarrow Z$		$(\rho YX_1)(rZX_1)(\rho YZ) \times 2$	C
	Total Pengaruh $X_1$ terhadap $Y = A + B + C$			D
2	$X_2 \rightarrow Y$	$(\rho YX_2)^2$		E
	$X_2 \rightarrow Y \leftarrow X_1$		$(\rho YX_2)(rX_1 X_2)(\rho YX_1)$	F
	$X_2 \rightarrow Y \leftarrow Z$		$(\rho YX_2)(rZX_1)(\rho YZ) \times 2$	G
	Total Pengaruh $X_2$ terhadap $Y = E + F + G$			H
3	$Z \rightarrow Y$	$(\rho YZ)^2$		I
	Total Pengaruh $X_2$ terhadap $Y = I$			J
	Total Pengaruh $X_1$ , $X_2$ dan $Z$ terhadap $Y = D + H + J$			K

Dalam pelaksanaannya, analisis data hasil penelitian dibantu dengan aplikasi pengolahan data *SPSS for Windows 27.0*.

### 3.2.4.6 Uji Hipotesis

Untuk menguji kebenaran hipotesis, maka dilakukan pengujian terhadap hipotesis secara statistik.

#### 1. Penetapan Hipotesis Operasional

Adapun rumusan hipotesis statistik, atau hipotesis operasional pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

**H1 : Stres kerja dan *self efficacy* berpengaruh terhadap *employee engagement*, baik secara parsial maupun simultan**

H1<sub>01</sub> :  $\rho_{ZX_1} = 0$  Stres kerja secara parsial tidak berpengaruh terhadap *employee engagement*

H1<sub>a1</sub> :  $\rho_{ZX_1} < 0$  Stres kerja secara parsial berpengaruh negatif terhadap *employee engagement*

H1<sub>02</sub> :  $\rho_{ZX_2} = 0$  *Self efficacy* secara parsial tidak berpengaruh terhadap *employee engagement*

H1<sub>a2</sub> :  $\rho_{ZX_2} > 0$  *Self efficacy* secara parsial berpengaruh positif terhadap *employee engagement*

H1<sub>03</sub>:  $\rho_{ZX_1} = \rho_{YX_2} = 0$  Stres kerja dan *self efficacy* secara simultan tidak berpengaruh terhadap *employee engagement*

H1<sub>a3</sub>:  $\rho_{ZX_1} = \rho_{YX_2} \neq 0$  Stres kerja dan *self efficacy* secara simultan berpengaruh terhadap *employee engagement*

**H2 : Stres kerja, *self efficacy* dan *employee engagement* berpengaruh terhadap *service quality* baik secara parsial maupun simultan**

H2<sub>01</sub> :  $\rho_{YX_1} = 0$  Stres kerja secara parsial tidak berpengaruh terhadap *service quality*

H2<sub>a1</sub> :  $\rho_{YX_1} < 0$  Stres kerja secara parsial berpengaruh negatif terhadap *service quality*

- H2<sub>02</sub> :  $\rho_{YX_2} = 0$  *Self efficacy* secara parsial tidak berpengaruh terhadap *service quality*
- H2<sub>a2</sub> :  $\rho_{YX_2} > 0$  *Self efficacy* secara parsial berpengaruh positif terhadap *service quality*
- H2<sub>03</sub> :  $\rho_{YZ} = 0$  *Employee engagement* secara parsial tidak berpengaruh terhadap *service quality*
- H2<sub>a3</sub> :  $\rho_{YZ} > 0$  *Employee engagement* secara parsial berpengaruh positif terhadap *service quality*
- H2<sub>04</sub>:  $\rho_{ZX_1} = \rho_{ZX_2} = \rho_{YZ} = 0$  Stres kerja, *self efficacy* dan *employee engagement* secara simultan tidak berpengaruh terhadap *service quality*
- H2<sub>a4</sub>:  $\rho_{ZX_1} = \rho_{ZX_2} = \rho_{YZ} \neq 0$  Stres kerja, *self efficacy* dan *employee engagement* secara simultan berpengaruh terhadap *service quality*

## 2. Penetapan Tingkat Keyakinan

Tingkat keyakinan (*confidence level*) merupakan tingkat kepastian yang diharapkan dalam sebuah penelitian. Confidence level dalam penelitian ini ditetapkan sebesar 95%. Dengan demikian tingkat ketelitian, yaitu penyimpangan maksimum yang diharapkan atau *alpha* ( $\alpha$ ) pada penelitian ini adalah sebesar 5%.

## 3. Penetapan Signifikansi

### a. Secara Parsial (Uji t)

Untuk menguji kebenaran hipotesis secara parsial, dilakukan dengan cara uji *t*, yaitu menghitung koefisien *t<sub>hitung</sub>*, dengan ketentuan apabila *t<sub>hitung</sub>* lebih besar dari *t<sub>tabel</sub>*, dengan *P-values*  $\leq 0,05$ , maka dapat disimpulkan bahwa

korelasi antar variabel signifikan dan hipotesis dapat diterima. Sebaliknya apabila  $t_{hitung}$  lebih kecil dari  $t_{tabel}$ , dengan  $P-values > 0,05$ , maka korelasi antar variabel tidak memiliki makna (tidak signifikan), sehingga hipotesis ditolak. Adapun rumus yang digunakan untuk menentukan nilai  $t_{hitung}$  adalah sebagai berikut :

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

Keterangan :

$t$  =  $t$  hitung (tingkat signifikansi korelasi)

$r$  = koefisien korelasi

$n$  = jumlah responden

(Sugiyono, 2016 : 214)

#### b. Secara Simultan (Uji F)

Sedangkan untuk menghitung signifikansi korelasi secara simultan dilakukan dengan uji  $F$ , dengan ketentuan apabila  $F_{hitung}$  lebih besar dari  $F_{tabel}$ , dapat disimpulkan bahwa variabel independen dan variabel dependen memiliki korelasi simultan yang signifikan, sehingga hipotesis dapat diterima. Adapun rumus yang digunakan dalam uji  $F$  adalah sebagai berikut :

$$F_h = \frac{R^2/k}{(1 - R^2)/(n - k - 1)}$$

Keterangan :

$F_h$  = tingkat signifikansi korelasi simultan

$R$  = koefisien korelasi berganda

$n$  = jumlah anggota sampel

$k$  = jumlah variabel independen

(Sugiyono, 2016 : 223)



#### 4. Kaidah Keputusan

##### a. Secara Parsial

Keputusan hipotesis parsial ditetapkan dengan ketentuan sebagai berikut :

- Apabila  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  atau  $P_{value}$  lebih kecil dari 0,05 maka hipotesis nol ( $H_0$ ) ditolak dan hipotesis alternatif ( $H_a$ ) diterima.
- Apabila  $t_{hitung}$  lebih kecil dari  $t_{tabel}$  atau  $P_{value}$  lebih besar dari 0,05 maka hipotesis nol ( $H_0$ ) diterima dan hipotesis alternatif ( $H_a$ ) ditolak.

##### b. Secara Simultan

Keputusan hipotesis parsial ditetapkan dengan ketentuan sebagai berikut :

- Apabila  $F_{hitung}$  lebih besar dari  $F_{tabel}$  atau  $P_{value}$  lebih kecil dari 0,05 maka hipotesis nol ( $H_0$ ) ditolak dan hipotesis alternatif ( $H_a$ ) diterima.
- Apabila  $F_{hitung}$  lebih kecil dari  $F_{tabel}$  atau  $P_{value}$  lebih besar dari 0,05 maka hipotesis nol ( $H_0$ ) diterima dan hipotesis alternatif ( $H_a$ ) ditolak.

#### 5. Kesimpulan

Kesimpulan dirumuskan berdasarkan hasil pengujian hipotesis, apakah teruji (hipotesis diterima) atau tidak teruji (hipotesis ditolak).