

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Temuan Penelitian

Dalam melakukan penelitian, peneliti mendatangi objek penelitian dengan menggunakan teknik pengumpulan data melalui penyebaran angket kepada para responden yang merupakan pelanggan di JNE Gunungsitoli sebanyak 27 orang.

4.1.1 Verifikasi Data

Agar dapat mengetahui bahwa angket yang diedarkan telah sesuai, maka dilakukan pemverifikasian data dan kemudian diolah untuk dianalisa kebenarannya.

4.1.2 Karakteristik Responden

Pada bab sebelumnya telah dijelaskan bahwa pelanggan di JNE Gunungsitoli yang akan diteliti sebanyak 27 orang. Untuk itu, peneliti akan menguraikan karakteristik responden sebagai berikut:

Tabel 4.1
Daftar Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Keterangan
1.	Laki-laki	7 orang	26%
2.	Perempuan	20 orang	74%
Total		27 orang	100 %

Sumber: data diolah peneliti, 2022

Tabel 4.2
Daftar Responden Berdasarkan Umur

No.	Umur	Jumlah	Keterangan
1.	17-25 tahun	15 orang	55.5%
2.	25 tahun keatas	12 orang	44.5%
Total		27 orang	100 %

Sumber: data diolah peneliti, 2022

4.1.3 Pengolahan Angket

Berdasarkan angket yang telah diedarkan kepada responden, setiap jawaban memiliki bobot nilai masing-masing, yaitu:

Skor 4 pada kriteria “Sangat Setuju”

Skor 3 pada kriteria “Setuju”

Skor 2 pada kriteria “ tidak setuju”

Skor 1 pada kriteria “ sangat tidak setuju”

a. Pengolahan Angket Variabel X

Jumlah butir soal pada angket variabel X sebanyak 10 item. Skor yang diperoleh adalah sebagai berikut:

Tabel 4.3
Rekapitulasi Jawaban Responden Untuk Variabel X

No. Resp.	Skor Item Pertanyaan No.										Skor
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1.	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	35
2.	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	36
3.	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	35
4.	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	35
5.	2	4	3	3	3	3	3	3	4	4	32
6.	2	4	4	3	3	3	2	4	3	3	31
7.	3	3	4	3	4	3	4	3	3	2	32
8.	3	3	3	4	4	3	4	3	2	4	33
9.	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	33
10.	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	38
11.	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	33
12.	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	36
13.	1	2	4	3	3	4	3	4	2	4	30
14.	4	3	3	4	3	3	3	3	2	3	31
15.	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	38
16.	2	2	3	3	2	3	4	4	3	3	29
17.	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	34
18.	3	4	3	3	3	3	3	2	2	2	28
19.	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	34

20.	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	39
21.	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	33
22.	3	3	4	2	4	3	3	2	4	3	31
23.	2	3	3	3	3	3	4	2	3	4	30
24.	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	35
25.	2	3	3	3	3	4	4	2	4	3	31
26.	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	37
27.	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	31
Σ	78	93	95	91	91	91	93	89	88	91	900

(Sumber: Kuesioner dan diolah peneliti, 2022)

b. Pengolahan Angket Variabel Y

Jumlah butir soal pada angket variabel Y sebanyak 10 item. Skor yang diperoleh adalah sebagai berikut:

Tabel 4.4
Rekapitulasi Jawaban Responden Untuk Variabel Y

No. Resp.	Skor Item Pertanyaan No										Skor
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1.	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	35
2.	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	32
3.	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	36
4.	3	3	3	3	3	4	3	2	3	4	31
5.	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	35
6.	3	2	2	2	3	3	4	2	4	3	28
7.	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	36
8.	2	4	3	3	3	3	3	4	4	2	31
9.	3	4	4	4	2	3	4	3	3	4	34
10.	4	3	3	3	4	3	3	2	3	4	32
11.	2	3	3	3	4	2	2	4	3	3	29
12.	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	36
13.	4	3	3	3	3	3	4	3	2	3	31
14.	3	3	4	2	3	4	4	3	3	4	33
15.	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	35
16.	4	2	4	3	3	3	3	4	4	3	33
17.	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	39
18.	3	4	2	2	3	3	3	3	2	3	28
19.	3	4	4	3	4	2	4	4	4	4	36
20.	2	3	4	4	3	4	3	3	4	3	33

21.	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	36
22.	3	2	4	3	3	2	4	3	3	3	30
23.	4	2	3	4	2	4	3	3	3	4	32
24.	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	31
25.	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	36
26.	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	34
27.	3	2	3	3	2	2	3	3	2	4	27
Σ	89	87	91	87	87	86	93	86	89	94	889

(Sumber: Kuesioner dan diolah peneliti, 2022)

c. Uji Validitas Butir Soal

1. Variabel X

Tabel 4.5
Perhitungan Validitas Variabel X Nomor 1

No. Resp.	X	Y	X ²	Y ²	XY
1.	3	35	9	1225	105
2.	3	36	9	1296	108
3.	4	35	16	1225	140
4.	3	35	9	1225	105
5.	2	32	4	1024	64
6.	2	31	4	961	62
7.	3	32	9	1024	96
8.	3	33	9	1089	99
9.	3	33	9	1089	99
10.	3	38	9	1444	114
11.	4	33	16	1089	132
12.	3	36	9	1296	108
13.	1	30	1	900	30
14.	4	31	16	961	124
15.	3	38	9	1444	114
16.	2	29	4	841	58
17.	3	34	9	1156	102
18.	3	28	9	784	84
19.	3	34	9	1156	102
20.	4	39	16	1521	156
21.	3	33	9	1089	99
22.	3	31	9	961	93

23.	2	30	4	900	60
24.	3	35	9	1225	105
25.	2	31	4	961	62
26.	3	37	9	1369	111
27.	3	31	9	961	93
Σ	78	900	238	30216	2625

(Sumber: Olahan Peneliti 2022)

Langkah selanjutnya adalah memenuhi tingkat validitas angket dengan menggunakan rumus:

$$r_{xy} = \frac{N\sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[(N\sum x^2 - (\sum x)^2)][(N\sum y^2 - (\sum y)^2)]}}$$

Keterangan:

- r_{xy} = Koefisien korelasi variabel X dan Y
- X = Jumlah nilai butir angket
- Y = Jumlah keseluruhan nilai angket
- N = Jumlah responden

Untuk memenuhi tingkat validitas, maka nilai r_{hitung} yang diperoleh pada masing-masing instrument pertanyaan harus lebih besar dari r_{tabel} dengan taraf signifikan 5% yaitu sebesar 0.381 dengan nilai N = 27. Dengan rumus diatas, maka selanjutnya dihitung nilai korelasi masing-masing item yang diawali dengan validitas item pertanyaan No. 1 dengan hasil sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 r_{xy} &= \frac{N\sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[(N\sum x^2 - (\sum x)^2)][(N\sum y^2 - (\sum y)^2)]}} \\
 &= \frac{27 \times 2625 - (78)(900)}{\sqrt{[(27 \times 238) - (78)^2][(27 \times 30216) - (900)^2]}} \\
 &= \frac{70875 - 70200}{\sqrt{[6426 - 6084][815832 - 810000]}}
 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
&= \frac{675}{\sqrt{342 \times 5832}} \\
&= \frac{675}{\sqrt{1994544}} \\
&= \frac{675}{1412283} \\
&= 0.477
\end{aligned}$$

Dari perhitungan r_{xy} diatas telah diperoleh bahwa nilai koefisien korelasi item hasil perhitungan adalah sebesar 0.477 dan hasil tersebut lebih besar dari nilai r_{tabel} yang sebesar 0.381 untuk $N = 27$ pada taraf signifikan 5%. Dan dengan mempedomani ketentuan tentang pengukuran tingkat validitas angket yaitu bahwa $r_{hitung} > r_{tabel}$ yakni $0.477 > 0.381$. Maka dapat disimpulkan bahwa pertanyaan item No. 1 adalah valid.

Selanjutnya menghitung tingkat validitas pertanyaan No. 2 dengan hasil sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
r_{xy} &= \frac{N\sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[(N\sum x^2 - (\sum x)^2)][(N\sum y^2 - (\sum y)^2)]}} \\
&= \frac{27 \times 3126 - (93)(900)}{\sqrt{[(27 \times 331) - (93)^2][(27 \times 30216) - (900)^2]}} \\
&= \frac{84402 - 83700}{\sqrt{[8937 - 8649][815832 - 810000]}} \\
&= \frac{702}{\sqrt{288 \times 5832}} \\
&= \frac{702}{\sqrt{1679616}} \\
&= \frac{702}{1296} \\
&= 0.541
\end{aligned}$$

Tingkat validitas pertanyaan No. 2 yaitu bahwa $r_{hitung} > r_{tabel}$ yakni $0.541 > 0.381$ dan dinyatakan Valid.

Selanjutnya menghitung tingkat validitas pertanyaan No. 3 dengan hasil sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 r_{xy} &= \frac{N\sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[(N\sum x^2 - (\sum x)^2)][(N\sum y^2 - (\sum y)^2)]}} \\
 &= \frac{27 \times 3185 - (95)(900)}{\sqrt{[(27 \times 341) - (95)^2][(27 \times 30216) - (900)^2]}} \\
 &= \frac{85995 - 85500}{\sqrt{[9207 - 9025][815832 - 810000]}} \\
 &= \frac{495}{\sqrt{182 \times 5832}} \\
 &= \frac{495}{\sqrt{1061424}} \\
 &= \frac{495}{132454} \\
 &= 0.480
 \end{aligned}$$

Tingkat validitas pertanyaan No. 3 yaitu bahwa $r_{hitung} > r_{tabel}$ yakni $0.480 > 0.381$ dan dinyatakan Valid.

Selanjutnya menghitung tingkat validitas pertanyaan No. 4 dengan hasil sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 r_{xy} &= \frac{N\sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[(N\sum x^2 - (\sum x)^2)][(N\sum y^2 - (\sum y)^2)]}} \\
 &= \frac{27 \times 3055 - (91)(900)}{\sqrt{[(27 \times 315) - (91)^2][(27 \times 30216) - (900)^2]}} \\
 &= \frac{82485 - 81900}{\sqrt{[8505 - 8281][815832 - 810000]}}
 \end{aligned}$$

$$= \frac{585}{\sqrt{224 \times 5832}}$$

$$= \frac{585}{\sqrt{1306368}}$$

$$= \frac{585}{114296}$$

$$= 0.511$$

Tingkat validitas pertanyaan No. 4 yaitu bahwa $r_{hitung} > r_{tabel}$ yakni $0.511 > 0.381$ dan dinyatakan Valid.

Selanjutnya menghitung tingkat validitas pertanyaan No. 5 dengan hasil sebagai berikut:

$$\begin{aligned} r_{xy} &= \frac{N\sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[(N\sum x^2 - (\sum x)^2)][(N\sum y^2 - (\sum y)^2)]}} \\ &= \frac{27 \times 3054 - (91)(900)}{\sqrt{[(27 \times 315) - (91)^2][(27 \times 30216) - (900)^2]}} \\ &= \frac{82458 - 81900}{\sqrt{[8505 - 8281][815832 - 810000]}} \\ &= \frac{558}{\sqrt{224 \times 5832}} \\ &= \frac{558}{\sqrt{1306368}} \\ &= \frac{558}{11429646} \\ &= 0.488 \end{aligned}$$

Tingkat validitas pertanyaan No. 5 yaitu bahwa $r_{hitung} > r_{tabel}$ yakni $0.488 > 0.381$ dan dinyatakan Valid.

Selanjutnya menghitung tingkat validitas pertanyaan No. 6 dengan hasil sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
r_{xy} &= \frac{N\sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[(N\sum x^2 - (\sum x)^2)][(N\sum y^2 - (\sum y)^2)]}} \\
&= \frac{27 \times 3051 - (91)(900)}{\sqrt{[(27 \times 313) - (91)^2][(27 \times 30216) - (900)^2]}} \\
&= \frac{82377 - 81900}{\sqrt{[8451 - 8281][815832 - 810000]}} \\
&= \frac{477}{\sqrt{170 \times 5832}} \\
&= \frac{477}{\sqrt{991440}} \\
&= \frac{477}{9957108} \\
&= 0.479
\end{aligned}$$

Tingkat validitas pertanyaan No. 6 yaitu bahwa $r_{hitung} > r_{tabel}$ yakni $0.479 > 0.381$ dan dinyatakan Valid.

Selanjutnya menghitung tingkat validitas pertanyaan No. 7 dengan hasil sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
r_{xy} &= \frac{N\sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[(N\sum x^2 - (\sum x)^2)][(N\sum y^2 - (\sum y)^2)]}} \\
&= \frac{27 \times 3117 - (93)(900)}{\sqrt{[(27 \times 329) - (93)^2][(27 \times 30216) - (900)^2]}} \\
&= \frac{84159 - 83700}{\sqrt{[8883 - 8649][815832 - 810000]}} \\
&= \frac{459}{\sqrt{234 \times 5832}} \\
&= \frac{459}{\sqrt{1364688}}
\end{aligned}$$

$$= \frac{459}{11681986}$$

$$= 0.392$$

Tingkat validitas pertanyaan No. 7 yaitu bahwa $r_{hitung} > r_{tabel}$ yakni $0.392 > 0.381$ dan dinyatakan Valid.

Selanjutnya menghitung tingkat validitas pertanyaan No. 8 dengan hasil sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{N\sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[(N\sum x^2 - (\sum x)^2)][(N\sum y^2 - (\sum y)^2)]}}$$

$$= \frac{27 \times 2995 - (89)(900)}{\sqrt{[(27 \times 307) - (89)^2][(27 \times 30216) - (900)^2]}}$$

$$= \frac{80865 - 80100}{\sqrt{[8289 - 7921][815832 - 810000]}}$$

$$= \frac{765}{\sqrt{368 \times 5832}}$$

$$= \frac{765}{\sqrt{2146176}}$$

$$= \frac{765}{14649833}$$

$$= 0.522$$

Tingkat validitas pertanyaan No. 8 yaitu bahwa $r_{hitung} > r_{tabel}$ yakni $0.522 > 0.381$ dan dinyatakan Valid.

Selanjutnya menghitung tingkat validitas pertanyaan No. 9 dengan hasil sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{N\sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[(N\sum x^2 - (\sum x)^2)][(N\sum y^2 - (\sum y)^2)]}}$$

$$= \frac{27 \times 2995 - (88)(900)}{\sqrt{[(27 \times 300) - (88)^2][(27 \times 30216) - (900)^2]}}$$

$$\begin{aligned}
&= \frac{79785 - 79200}{\sqrt{[8100 - 7744][815832 - 810000]}} \\
&= \frac{585}{\sqrt{356 \times 5832}} \\
&= \frac{585}{\sqrt{2076192}} \\
&= \frac{585}{14408997} \\
&= 0.405
\end{aligned}$$

Tingkat validitas pertanyaan No. 9 yaitu bahwa $r_{hitung} > r_{tabel}$ yakni $0.405 > 0.381$ dan dinyatakan Valid.

Selanjutnya menghitung tingkat validitas pertanyaan No. 10 dengan hasil sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
r_{xy} &= \frac{N\sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[(N\sum x^2 - (\sum x)^2)][(N\sum y^2 - (\sum y)^2)]}} \\
&= \frac{27 \times 3053 - (91)(900)}{\sqrt{[(27 \times 317) - (91)^2][(27 \times 30216) - (900)^2]}} \\
&= \frac{82431 - 81900}{\sqrt{[8559 - 8281][815832 - 810000]}} \\
&= \frac{531}{\sqrt{278 \times 5832}} \\
&= \frac{531}{\sqrt{1621296}} \\
&= \frac{531}{12733012} \\
&= 0.417
\end{aligned}$$

Tingkat validitas pertanyaan No. 10 yaitu bahwa $r_{hitung} > r_{tabel}$

yakni $0.417 > 0.381$ dan dinyatakan Valid.

Tabel 4.6
Hasil Perhitungan Validitas Pertanyaan Variabel X
Nomor 1 s/d Nomor 10

No. Item	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
1.	0.477	0.381	Valid
2.	0.541	0.381	Valid
3.	0.480	0.381	Valid
4.	0.511	0.381	Valid
5.	0.488	0.381	Valid
6.	0.479	0.381	Valid
7.	0.392	0.381	Valid
8.	0.522	0.381	Valid
9.	0.405	0.381	Valid
10.	0.417	0.381	Valid

Sumber: Olahan Peneliti, 2022

Dari hasil perhitungan validitas angket diatas diperoleh bahwa item nomor 1 s/d 10 dinyatakan VALID.

2. Variabel Y

Tabel 4.7
Perhitungan Validitas Variabel Y Nomor 1

No. Resp.	X	Y	X^2	Y^2	XY
1.	3	35	9	1225	105
2.	3	32	9	1024	96
3.	4	36	16	1296	144
4.	3	31	9	961	93
5.	4	35	16	1225	140
6.	3	28	9	784	84
7.	3	36	9	1296	108
8.	2	31	4	961	62
9.	3	34	9	1156	102
10.	4	32	16	1024	128
11.	2	29	4	841	58

12.	3	36	9	1296	108
13.	4	31	16	961	124
14.	3	33	9	1089	99
15.	4	35	16	1225	140
16.	4	33	16	1089	132
17.	4	39	16	1521	156
18.	3	28	9	784	84
19.	3	36	9	1296	108
20.	2	33	4	1089	66
21.	4	36	16	1296	144
22.	3	30	9	900	90
23.	4	32	16	1024	128
24.	3	31	9	961	93
25.	4	36	16	1296	144
26.	4	34	16	1156	136
27.	3	27	9	729	81
Σ	89	889	305	29505	2953

Sumber: Olahan Peneliti, 2022

Langkah selanjutnya adalah memenuhi tingkat validitas angket dengan menggunakan rumus:

$$r_{xy} = \frac{N\sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[(N\sum x^2 - (\sum x)^2)][(N\sum y^2 - (\sum y)^2)]}}$$

Keterangan:

- r_{xy} = Koefisien korelasi variabel X dan Y
- X = Jumlah nilai butir angket
- Y = Jumlah keseluruhan nilai angket
- n = Jumlah responden

Untuk memenuhi tingkat validitas, maka nilai r_{hitung} yang diperoleh pada masing-masing instrument pertanyaan harus lebih besar dari r_{tabel} dengan taraf signifikan 5% yaitu sebesar 0.381 dengan nilai N = 27. Dengan rumus diatas, maka selanjutnya dihitung nilai korelasi masing-masing item yang diawali dengan validitas item pertanyaan No. 1 dengan hasil sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
r_{xy} &= \frac{N\sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[(N\sum x^2 - (\sum x)^2)][(N\sum y^2 - (\sum y)^2)]}} \\
&= \frac{27 \times 2953 - (89)(889)}{\sqrt{[(27 \times 305) - (89)^2][(27 \times 29505) - (889)^2]}} \\
&= \frac{79731 - 79121}{\sqrt{[8235 - 7921][796635 - 790321]}} \\
&= \frac{610}{\sqrt{314 \times 6314}} \\
&= \frac{610}{\sqrt{1982596}} \\
&= \frac{610}{1408046} \\
&= 0.433
\end{aligned}$$

Dari perhitungan r_{xy} diatas telah diperoleh bahwa nilai koefisien korelasi item hasil perhitungan adalah sebesar 0.433 dan hasil tersebut lebih besar dari nilai r_{tabel} yang sebesar 0.381 untuk $N = 27$ pada taraf signifikan 5%. Dan dengan mempedomani ketentuan tentang pengukuran tingkat validitas angket yaitu bahwa $r_{hitung} > r_{tabel}$ yakni $0.433 > 0.381$. Maka dapat disimpulkan bahwa pertanyaan item No. 1 adalah valid.

Selanjutnya menghitung tingkat validitas pertanyaan No. 2 dengan hasil sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
r_{xy} &= \frac{N\sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[(N\sum x^2 - (\sum x)^2)][(N\sum y^2 - (\sum y)^2)]}} \\
&= \frac{27 \times 2895 - (87)(889)}{\sqrt{[(27 \times 295) - (87)^2][(27 \times 29505) - (889)^2]}} \\
&= \frac{78165 - 77343}{\sqrt{[7965 - 7569][796635 - 790321]}}
\end{aligned}$$

$$= \frac{822}{\sqrt{396 \times 6314}}$$

$$= \frac{822}{\sqrt{2500344}}$$

$$= \frac{822}{15812476}$$

$$= 0.519$$

Tingkat validitas pertanyaan No. 2 yaitu bahwa $r_{hitung} > r_{tabel}$ yakni $0.519 > 0.381$ dan dinyatakan Valid.

Selanjutnya menghitung tingkat validitas pertanyaan No. 3 dengan hasil sebagai berikut:

$$\begin{aligned} r_{xy} &= \frac{N\sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[(N\sum x^2 - (\sum x)^2)][(N\sum y^2 - (\sum y)^2)]}} \\ &= \frac{27 \times 3018 - (91)(889)}{\sqrt{[(27 \times 317) - (91)^2][(27 \times 29505) - (889)^2]}} \\ &= \frac{81486 - 80899}{\sqrt{[8559 - 8281][796635 - 790321]}} \\ &= \frac{587}{\sqrt{278 \times 6314}} \\ &= \frac{587}{\sqrt{1755292}} \\ &= \frac{587}{132487433} \\ &= 0.443 \end{aligned}$$

Tingkat validitas pertanyaan No. 3 yaitu bahwa $r_{hitung} > r_{tabel}$ yakni $0.443 > 0.381$ dan dinyatakan Valid.

Selanjutnya menghitung tingkat validitas pertanyaan No. 4 dengan hasil sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
r_{xy} &= \frac{N\sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[(N\sum x^2 - (\sum x)^2)][(N\sum y^2 - (\sum y)^2)]}} \\
&= \frac{27 \times 2894 - (87)(889)}{\sqrt{[(27 \times 291) - (87)^2][(27 \times 29505) - (889)^2]}} \\
&= \frac{78138 - 77343}{\sqrt{[7857 - 7569][796635 - 790321]}} \\
&= \frac{795}{\sqrt{288 \times 6314}} \\
&= \frac{795}{\sqrt{1818432}} \\
&= \frac{795}{13484924} \\
&= 0.589
\end{aligned}$$

Tingkat validitas pertanyaan No. 4 yaitu bahwa $r_{hitung} > r_{tabel}$ yakni $0.589 > 0.381$ dan dinyatakan Valid.

Selanjutnya menghitung tingkat validitas pertanyaan No. 5 dengan hasil sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
r_{xy} &= \frac{N\sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[(N\sum x^2 - (\sum x)^2)][(N\sum y^2 - (\sum y)^2)]}} \\
&= \frac{27 \times 2889 - (87)(889)}{\sqrt{[(27 \times 291) - (87)^2][(27 \times 29505) - (889)^2]}} \\
&= \frac{78003 - 77343}{\sqrt{[7857 - 7569][796635 - 790321]}} \\
&= \frac{660}{\sqrt{288 \times 6314}} \\
&= \frac{660}{\sqrt{1818432}}
\end{aligned}$$

$$= \frac{660}{13484924}$$

$$= 0.489$$

Tingkat validitas pertanyaan No. 5 yaitu bahwa $r_{hitung} > r_{tabel}$ yakni $0.489 > 0.381$ dan dinyatakan Valid.

Selanjutnya menghitung tingkat validitas pertanyaan No. 6 dengan hasil sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{N\sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[(N\sum x^2 - (\sum x)^2)][(N\sum y^2 - (\sum y)^2)]}}$$

$$= \frac{27 \times 2854 - (86)(889)}{\sqrt{[(27 \times 286) - (86)^2][(27 \times 29505) - (889)^2]}}$$

$$= \frac{77058 - 76454}{\sqrt{[7722 - 7396][796635 - 790321]}}$$

$$= \frac{604}{\sqrt{326 \times 6314}}$$

$$= \frac{604}{\sqrt{2058364}}$$

$$= \frac{604}{14346999}$$

$$= 0.420$$

Tingkat validitas pertanyaan No. 6 yaitu bahwa $r_{hitung} > r_{tabel}$ yakni $0.420 > 0.381$ dan dinyatakan Valid.

Selanjutnya menghitung tingkat validitas pertanyaan No. 7 dengan hasil sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{N\sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[(N\sum x^2 - (\sum x)^2)][(N\sum y^2 - (\sum y)^2)]}}$$

$$= \frac{27 \times 3081 - (93)(889)}{\sqrt{[(27 \times 329) - (93)^2][(27 \times 29505) - (889)^2]}}$$

$$\begin{aligned}
&= \frac{83187 - 82677}{\sqrt{[8883 - 8649][796635 - 790321]}} \\
&= \frac{510}{\sqrt{234 \times 6314}} \\
&= \frac{510}{\sqrt{1477476}} \\
&= \frac{510}{12155147} \\
&= 0.419
\end{aligned}$$

Tingkat validitas pertanyaan No. 7 yaitu bahwa $r_{hitung} > r_{tabel}$ yakni $0.419 > 0.381$ dan dinyatakan Valid.

Selanjutnya menghitung tingkat validitas pertanyaan No. 8 dengan hasil sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
r_{xy} &= \frac{N\sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[(N\sum x^2 - (\sum x)^2)][(N\sum y^2 - (\sum y)^2)]}} \\
&= \frac{27 \times 2852 - (86)(889)}{\sqrt{[(27 \times 284) - (86)^2][(27 \times 29505) - (889)^2]}} \\
&= \frac{77004 - 76454}{\sqrt{[7668 - 7396][796635 - 790321]}} \\
&= \frac{550}{\sqrt{272 \times 6314}} \\
&= \frac{550}{\sqrt{1717408}} \\
&= \frac{550}{13104991} \\
&= 0.419
\end{aligned}$$

Tingkat validitas pertanyaan No. 8 yaitu bahwa $r_{hitung} > r_{tabel}$ yakni $0.419 > 0.381$ dan dinyatakan Valid.

Selanjutnya menghitung tingkat validitas pertanyaan No. 9 dengan hasil sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 r_{xy} &= \frac{N\sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[(N\sum x^2 - (\sum x)^2)][(N\sum y^2 - (\sum y)^2)]}} \\
 &= \frac{27 \times 2956 - (89)(889)}{\sqrt{[(27 \times 305) - (89)^2][(27 \times 29505) - (889)^2]}} \\
 &= \frac{79812 - 79121}{\sqrt{[8235 - 7921][796635 - 790321]}} \\
 &= \frac{691}{\sqrt{314 \times 6314}} \\
 &= \frac{691}{\sqrt{1982596}} \\
 &= \frac{691}{14080469} \\
 &= 0.490
 \end{aligned}$$

Tingkat validitas pertanyaan No. 9 yaitu bahwa $r_{hitung} > r_{tabel}$ yakni $0.490 > 0.381$ dan dinyatakan Valid.

Selanjutnya menghitung tingkat validitas pertanyaan No. 10 dengan hasil sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 r_{xy} &= \frac{N\sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[(N\sum x^2 - (\sum x)^2)][(N\sum y^2 - (\sum y)^2)]}} \\
 &= \frac{27 \times 3113 - (94)(889)}{\sqrt{[(27 \times 336) - (94)^2][(27 \times 29505) - (889)^2]}} \\
 &= \frac{84051 - 83566}{\sqrt{[9072 - 8836][796635 - 790321]}} \\
 &= \frac{485}{\sqrt{236 \times 6314}} \\
 &= \frac{485}{\sqrt{1490104}}
 \end{aligned}$$

$$= \frac{485}{12206982}$$

$$= 0.397$$

Tingkat validitas pertanyaan No. 10 yaitu bahwa $r_{hitung} > r_{tabel}$ yakni $0.397 > 0.381$ dan dinyatakan Valid.

Tabel 4.8
Hasil Perhitungan Validitas Pertanyaan Variabel Y
Nomor 1 s/d Nomor 10

No. Item	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
1.	0.433	0.381	Valid
2.	0.519	0.381	Valid
3.	0.443	0.381	Valid
4.	0.589	0.381	Valid
5.	0.489	0.381	Valid
6.	0.420	0.381	Valid
7.	0.419	0.381	Valid
8.	0.419	0.381	Valid
9.	0.490	0.381	Valid
10.	0.397	0.381	Valid

Sumber: Olahan Peneliti, 2022

Dari hasil perhitungan validitas angket diatas diperoleh bahwa item nomor 1 s/d 10 dinyatakan VALID.

d. Uji Reliabilitas

Selanjutnya peneliti akan melakukan uji reliabilitas dengan menggunakan metode belah dua yang dianalisis dengan rumus *Spearman Brown*. Langkah ini dilakukan dengan membagi kelompok ganjil dan genap diantara kesepuluh pertanyaan tersebut. Untuk memudahkan penyajian, peneliti menggunakan alat bantu tabel sebagai berikut:

1. Variabel X

Tabel 4.9
Angket Untuk Item Ganjil X

Skor Butir Tes No.						Total Skor
No.	1	3	5	7	9	
1.	3	3	4	3	4	17
2.	3	4	3	4	3	17
3.	4	4	3	4	3	18
4.	3	4	3	3	4	17
5.	2	3	3	3	4	15
6.	2	4	3	2	3	14
7.	3	4	4	4	3	18
8.	3	3	4	4	2	16
9.	3	3	4	3	4	17
10.	3	4	3	4	4	18
11.	4	3	3	3	3	16
12.	3	3	4	4	4	18
13.	1	4	3	3	2	13
14.	4	3	3	3	2	15
15.	3	4	4	4	3	18
16.	2	3	2	4	3	14
17.	3	4	4	3	4	18
18.	3	3	3	3	2	14
19.	3	4	3	4	3	17
20.	4	4	4	4	3	19
21.	3	3	3	3	3	15
22.	3	4	4	3	4	18
23.	2	3	3	4	3	15
24.	3	4	4	3	4	18
25.	2	3	3	4	4	16
26.	3	4	4	4	4	19
27.	3	3	3	3	3	15

Sumber: Olahan Peneliti, 2022

Tabel 4.10
Angket Untuk Item Genap X

Skor Butir Tes No.						Total Skor
No.	2	4	6	8	10	
1.	4	3	4	4	3	18
2.	4	4	3	4	4	19
3.	3	4	4	3	3	17
4.	3	3	4	4	4	18
5.	4	3	3	3	4	17
6.	4	3	3	4	3	17
7.	3	3	3	3	2	14

8.	3	4	3	3	4	17
9.	3	3	3	3	4	16
10.	4	4	4	4	4	20
11.	4	3	3	4	3	17
12.	4	4	3	3	4	18
13.	2	3	4	4	4	17
14.	3	4	3	3	3	16
15.	4	4	4	4	4	20
16.	2	3	3	4	3	15
17.	3	4	3	3	3	16
18.	4	3	3	2	2	14
19.	4	3	3	4	3	17
20.	4	4	4	4	4	20
21.	4	3	4	3	4	18
22.	3	2	3	2	3	13
23.	3	3	3	2	4	15
24.	4	4	3	3	3	17
25.	3	3	4	2	3	15
26.	4	3	4	4	3	18
27.	3	4	3	3	3	16

Sumber: Olahan Peneliti, 2022

Tabel 4.11
Persiapan Perhitungan Reliabilitas

No.	X	Y	X ²	Y ²	XY
1.	17	18	289	324	306
2.	17	19	289	361	323
3.	18	17	324	289	306
4.	17	18	289	324	306
5.	15	17	225	289	255
6.	14	17	196	289	238
7.	18	14	324	196	252
8.	16	17	256	289	272
9.	17	16	289	256	272
10.	18	20	324	400	360
11.	16	17	256	289	272
12.	18	18	324	324	324
13.	13	17	169	289	221
14.	15	16	225	256	240
15.	18	20	324	400	360
16.	14	15	196	225	210
17.	18	16	324	256	288
18.	14	14	196	196	196
19.	17	17	289	289	289
20.	19	20	361	400	380
21.	15	18	225	324	270
22.	18	13	324	169	234
23.	15	15	225	225	225
24.	18	17	324	289	306
25.	16	15	256	225	240

26.	19	18	361	324	342
27.	15	16	225	256	240
Σ	445	455	7409	7753	7527

Sumber: Olahan Peneliti, 2022

Dengan menggunakan persamaan rumus *pearson* untuk mencari r_{xy} sebelumnya, maka selanjutnya dihitung nilai korelasi masing-masing item yang hasilnya akan disubstitusikan pada persamaan rumus reliabilitas *Spearman Brown* untuk mengetahui tingkat reliabilitas keseluruhan item pertanyaan pada masing-masing kuesioner yang telah disampaikan.

Perhitungan koefisien korelasi tersebut adalah sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 r_{xy} &= \frac{N\Sigma xy - (\Sigma x)(\Sigma y)}{\sqrt{[(N\Sigma x^2 - (\Sigma x)^2)][(N\Sigma y^2 - (\Sigma y)^2)]}} \\
 &= \frac{(27 \times 7527) - (445)(455)}{\sqrt{[(27 \times 7409) - (445)^2][(27 \times 7753) - (455)^2]}} \\
 &= \frac{(203229) - (202475)}{\sqrt{[(200043) - (198025)][(209331) - (207025)]}} \\
 &= \frac{754}{\sqrt{2018 \times 2306}} \\
 &= \frac{754}{\sqrt{4653508}} \\
 &= \frac{754}{21571992}
 \end{aligned}$$

$$r_{xy} = 0.349$$

Dari hasil perhitungan koefisien korelasi diatas, selanjutnya disubstitusikan ke dalam rumus *Spearman Brown* untuk mengetahui tingkat reliabilitas keseluruhan item pertanyaan pada kuesioner yang telah disampaikan kepada para responden yaitu:

$$\begin{aligned}
r_{ii} &= \frac{2^{1/2} / 2^{1/2}}{(1+1/2^{1/2})} \\
&= \frac{2 (0.349)}{1 + 0.349} \\
&= \frac{0.698}{1.349} \\
&= 0.517
\end{aligned}$$

Dengan demikian harga koefisien korelasi tes (r_{hitung}) telah diperoleh yakni sebesar 0.381 dan selanjutnya apabila nilai r_{hitung} tersebut dibandingkan dengan r_{tabel} pada $N = 27$ dengan taraf signifikan 5% yaitu sebesar 0.381 maka disimpulkan $0.517 > 0.381$. Besaran koefisien korelasi hasil perhitungan tersebut diatas juga dapat dinyatakan telah memenuhi syarat reliabilitas yaitu berada pada tingkat kriteria sedang yaitu 0.41 – 0.60.

2. Variabel Y

Selanjutnya peneliti akan melakukan uji reliabilitas dengan menggunakan metode belah dua yang dianalisis dengan rumus *Spearman Brown*. Langkah ini dilakukan dengan membagi kelompok ganjil dan genap diantara kesepuluh pertanyaan tersebut. Untuk memudahkan penyajian, peneliti menggunakan alat bantu tabel sebagai berikut:

Tabel 4.12
Angket Untuk Item Ganjil Y

Skor Butir Tes No.						Total Skor
No.	1	3	5	7	9	
1.	3	4	3	4	4	18
2.	3	3	3	3	4	16
3.	4	4	4	3	3	18
4.	3	3	3	3	3	15
5.	4	3	4	4	3	18
6.	3	2	3	4	4	16
7.	3	4	4	3	4	18

8.	2	3	3	3	4	15
9.	3	4	2	4	3	16
10.	4	3	4	3	3	17
11.	2	3	4	2	3	14
12.	3	4	4	4	3	18
13.	4	3	3	4	2	16
14.	3	4	3	4	3	17
15.	4	3	3	3	3	16
16.	4	4	3	3	4	18
17.	4	3	4	4	4	19
18.	3	2	3	3	2	13
19.	3	4	4	4	4	19
20.	2	4	3	3	4	16
21.	4	3	4	4	4	19
22.	3	4	3	4	3	17
23.	4	3	2	3	3	15
24.	3	4	3	3	3	16
25.	4	3	3	4	4	18
26.	4	4	3	4	3	18
27.	3	3	2	3	2	13

Sumber: Olahan Peneliti, 2022

Tabel 4.13
Angket Untuk Item Genap Y

Skor Butir Tes No.						Total Skor
No.	2	4	6	8	10	
1.	3	4	4	3	3	17
2.	4	3	3	3	3	16
3.	4	3	4	3	4	18
4.	3	3	4	2	4	16
5.	4	3	4	3	3	17
6.	2	2	3	2	3	12
7.	4	4	3	3	4	18
8.	4	3	3	4	2	16
9.	4	4	3	3	4	18
10.	3	3	3	2	4	15
11.	3	3	2	4	3	15
12.	3	4	3	4	4	18
13.	3	3	3	3	3	15
14.	3	2	4	3	4	16
15.	4	4	4	3	4	19
16.	2	3	3	4	3	15
17.	4	4	4	4	4	20
18.	4	2	3	3	3	15
19.	4	3	2	4	4	17
20.	3	4	4	3	3	17
21.	3	3	3	4	4	17
22.	2	3	2	3	3	13
23.	2	4	4	3	4	17
24.	3	3	3	3	3	15

25.	4	4	3	4	3	18
26.	3	3	3	3	4	16
27.	2	3	2	3	4	14

Sumber: Olahan Peneliti, 2022

Tabel 4.14
Persiapan Perhitungan Reliabilitas

No. Res	X	Y	X ²	Y ²	XY
1.	18	17	324	289	306
2.	16	16	256	256	256
3.	18	18	324	324	324
4.	15	16	225	256	240
5.	18	17	324	289	306
6.	16	12	256	144	192
7.	18	18	324	324	324
8.	15	16	225	256	240
9.	16	18	256	324	288
10.	17	15	289	225	255
11.	14	15	196	225	210
12.	18	18	324	324	324
13.	16	15	256	225	240
14.	17	16	289	256	272
15.	16	19	256	361	304
16.	18	15	324	225	270
17.	19	20	361	400	380
18.	13	15	169	225	195
19.	19	17	361	289	323
20.	16	17	256	289	272
21.	19	17	361	289	323
22.	17	13	289	169	221
23.	15	17	225	289	255
24.	16	15	256	225	240
25.	18	18	324	324	324
26.	18	16	324	256	288
27.	13	14	169	196	182
Σ	449	440	7543	7254	7354

(Sumber: Olahan Peneliti 2022)

Dengan menggunakan persamaan rumus *pearson* untuk mencari r_{xy} sebelumnya, maka selanjutnya dihitung nilai korelasi masing-masing item yang hasilnya akan disubstitusikan pada persamaan rumus reliabilitas *Spearman Brown* untuk mengetahui tingkat reliabilitas keseluruhan item pertanyaan pada masing-masing kuesioner yang telah disampaikan.

Perhitungan koefisien korelasi tersebut adalah sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 r_{xy} &= \frac{N\sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[(N\sum x^2 - (\sum x)^2)][(N\sum y^2 - (\sum y)^2)]}} \\
 &= \frac{(27 \times 7354) - (449)(440)}{\sqrt{[(27 \times 7543) - (449)^2][(27 \times 7254) - (440)^2]}} \\
 &= \frac{(198558) - (197560)}{\sqrt{[(203661) - (201601)][(195858) - (193600)]}} \\
 &= \frac{998}{\sqrt{2060 \times 2258}} \\
 &= \frac{998}{\sqrt{4651480}} \\
 &= \frac{998}{21567291}
 \end{aligned}$$

$$r_{xy} = 0.462$$

Hasil perhitungan koefisien korelasi diatas, selanjutnya disubstitusikan ke dalam rumus *Spearman Brown* untuk mengetahui tingkat reliabilitas keseluruhan item pertanyaan pada kuesioner yang telah disampaikan kepada para responden yaitu:

$$\begin{aligned}
 r_{ii} &= \frac{2^{1/2} \cdot 1/2}{(1 + 1/2 \cdot 1/2)} \\
 &= \frac{2 (0.462)}{1 + 0.462}
 \end{aligned}$$

$$= \frac{0.924}{1.462}$$

$$= 0.632$$

Dengan demikian harga koefisien korelasi tes (r_{hitung}) telah diperoleh yakni sebesar 0.632 dan selanjutnya apabila nilai r_{hitung} tersebut dibandingkan dengan r_{tabel} pada $N = 27$ dengan taraf signifikan 5% yaitu sebesar 0.381 maka disimpulkan $0.632 > 0.381$. Besaran koefisien korelasi hasil perhitungan tersebut diatas juga dapat dinyatakan telah memenuhi syarat reliabilitas yaitu berada pada tingkat kriteria tinggi yaitu 0.61 – 0.80.

e. Mencari Koefisien Korelasi

Setelah memenuhi persyaratan validitas dan reliabilitas angket, maka langkah selanjutnya adalah mencari koefisien korelasi antara variabel x dan variabel y berdasarkan data-data angket yang telah dikumpulkan daripada responden. Perhitungan koefisien korelasi (r_{xy}) tersebut bertujuan untuk mencari nilai r_{xy} yang selanjutnya akan disubstitusikan pada rumus t dan sekaligus menjadi bahan dalam analisa hubungan kedua variabel.

Perhitungan nilai koefisien korelasi (r_{xy}) didasarkan pada nilai skor total angket X yang selanjutnya dikorelasikan pada nilai skor total angket Y, dimana nilai masing-masing angket tersebut telah disajikan pada tabel sebelumnya, yaitu tabel rekapitulasi jawaban responden untuk masing-masing variabel. Untuk lebih jelasnya peneliti akan menyajikan data-data dimaksud pada tabel berikut ini:

Tabel 4.15
 Persiapan Perhitungan Koefisien Korelasi
 Antara Variabel X dan Variabel Y

No.	Skor (X)	Skor (Y)	X ²	Y ²	XY
1.	35	35	1225	1225	1225
2.	36	32	1296	1024	1152
3.	35	36	1225	1296	1260
4.	35	31	1225	961	1085
5.	32	35	1024	1225	1120
6.	31	28	961	784	868
7.	32	36	1024	1296	1152
8.	33	31	1089	961	1023
9.	33	34	1089	1156	1122
10.	38	32	1444	1024	1216
11.	33	29	1089	841	957
12.	36	36	1296	1296	1296
13.	30	31	900	961	930
14.	31	33	961	1089	1023
15.	38	35	1444	1225	1330
16.	29	33	841	1089	957
17.	34	39	1156	1521	1326
18.	28	28	784	784	784
19.	34	36	1156	1296	1224
20.	39	33	1521	1089	1287
21.	33	36	1089	1296	1188
22.	31	30	961	900	930
23.	30	32	900	1024	960
24.	35	31	1225	961	1085
25.	31	36	961	1296	1116
26.	37	34	1369	1156	1258
27.	31	27	961	729	837
Σ	900	889	30216	29505	29711

(Sumber: Olahan Peneliti 2022)

Dengan rumus *pearson* sebelumnya maka selanjutnya dihitung nilai korelasi masing-masing item untuk mengetahui tingkat reliabilitas keseluruhan item, dengan hasil sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
r_{xy} &= \frac{N\sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[(N\sum x^2 - (\sum x)^2)][(N\sum y^2 - (\sum y)^2)]}} \\
&= \frac{(27 \times 29711) - (900)(889)}{\sqrt{[(27 \times 30216) - (900)^2][(27 \times 29505) - (889)^2]}} \\
&= \frac{(802197) - (800100)}{\sqrt{[(815832) - (810000)][(796635) - (790321)]}} \\
&= \frac{2097}{\sqrt{5832 \times 6314}} \\
&= \frac{2097}{\sqrt{36823248}} \\
&= \frac{2097}{6068215966} \\
r_{xy} &= 0.345
\end{aligned}$$

Hasil perhitungan koefisien korelasi diatas, selanjutnya disubstitusikan ke dalam rumus *Spearman Brown* untuk mengetahui tingkat reliabilitas keseluruhan item pertanyaan pada kuesioner yang telah disampaikan kepada para responden yaitu:

$$\begin{aligned}
r_{ii} &= \frac{2^{1/2} \cdot 1/2}{(1 + 1/2 \cdot 1/2)} \\
&= \frac{2 (0.345)}{1 + 0.345} \\
&= \frac{0.69}{1.345} \\
&= 0.513
\end{aligned}$$

Dengan demikian harga koefisien korelasi tes (r_{hitung}) telah diperoleh yakni sebesar 0.513 dan selanjutnya apabila nilai r_{hitung} tersebut dibandingkan dengan r_{tabel} pada $N = 27$ pada taraf signifikan 5% yaitu sebesar 0.381 maka disimpulkan $0.513 > 0.381$. Kesimpulan yang dapat dirumuskan yaitu reliabilitas antara

instrument pertanyaan dapat dipercaya atau tersinkronisasi dengan tingkat keyakinan lebih dari 5%. Besaran koefisien korelasi hasil perhitungan tersebut diatas juga dapat dinyatakan telah memenuhi syarat reliabilitas yaitu berada pada tingkat kriteria sedang yaitu 0.41 – 0.60.

f. Pengujian Koefisien Determinan

Selanjutnya untuk mengetahui sejauhmana determinasi profesionalisme kerja terhadap kepuasan pelanggan, maka digunakan persamaan rumus sebagai berikut:

$$KD = r_{xy}^2 \times 100\%$$

$$KD = (0.345)^2 \times 100\%$$

$$= 0.119025 \times 100\%$$

$$= 11.90\%$$

Dengan kata lain, pengaruh profesionalisme kerja mempengaruhi kepuasan pelanggan dengan kontribusi sebesar 11.90% dan selebihnya ditentukan oleh variabel atau faktor lain yang tidak dibahas dalam penelitian.

g. Uji Regresi Linear Sederhana

Berdasarkan data yang diperoleh dari Tabel 4.15 (Persiapan Perhitungan Koefisien Korelasi Antara Variabel X dan Variabel Y) didistribusikan ke dalam rumus regresi linear sederhana untuk memprediksikan seberapa tinggi nilai variabel X terhadap variabel Y sebagai berikut:

$N = 27$	$\sum Y = 889$
$\sum X = 900$	$\sum Y^2 = 29505$
$\sum X^2 = 30216$	$\sum XY = 29711$

Maka dengan persamaan $Y = a + bx$ dengan nilai dari a dan b pada persamaan regresi sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 a &= \frac{(\sum y)(\sum x^2) - (\sum x)(\sum xy)}{n\sum x^2 - (\sum x)^2} \\
 &= \frac{(889)(30216) - (900)(29711)}{(27)(30216) - (900)^2} \\
 &= \frac{26862024 - 26739900}{815832 - 810000} \\
 &= \frac{122124}{5832} \\
 a &= 20.94
 \end{aligned}$$

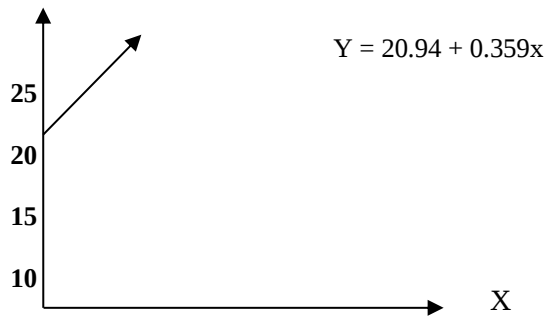
Dan nilai b sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 b &= \frac{n\sum xy - (\sum x)(\sum y)}{n\sum x^2 - (\sum x)^2} \\
 &= \frac{27(29711) - (900)(889)}{27(30216) - (900)^2} \\
 &= \frac{802197 - 800100}{815832 - 810000} \\
 &= \frac{2097}{5832} \\
 b &= 0.359
 \end{aligned}$$

Berdasarkan langkah-langkah yang telah dilakukan diatas, maka diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = a + bx$$

$$Y = 20.94 + 0.359x$$



Gambar 4.1
Regresi Linear Sederhana

Berdasarkan persamaan regresi di atas, dapat diinterpretasikan bahwa jika profesionalisme kerja semakin ditingkatkan maka pelanggan akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

h. Uji Hipotesis

Selanjutnya dalam tahapan pengujian hipotesis, peneliti menggunakan rumus uji t yakni uji signifikan koefisien korelasi dimana hasil penghitungan koefisien korelasi diperoleh : harga $r_{xy} = 0.345$ dan $n = 27$.

Dengan persamaan sebagai berikut:

$$t = \frac{r\sqrt{(n-2)}}{\sqrt{(1-r^2)}} \quad \text{dengan dk} = n-2, \alpha = 0.05$$

Dengan keputusan:

- a. H_a diterima jika: $t_{hitung} > t_{tabel}$
- b. H_0 diterima jika: $t_{hitung} < t_{tabel}$

$$\begin{aligned} t &= \frac{0.345\sqrt{27-2}}{\sqrt{1-(0.345)^2}} \\ &= \frac{0.345\sqrt{25}}{\sqrt{1-0.119025}} \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
&= \frac{(0.345)(5)}{\sqrt{0.880975}} \\
&= \frac{1.725}{0.93860268485} \\
t &= 18.378
\end{aligned}$$

Dalam nilai t_{tabel} pada $\alpha = 0.05$ dengan $dk = 27-2 = 25$ diperoleh nilai distribusi t_{tabel} sebesar 2.060. Sementara nilai t_{hitung} adalah sebesar 18.378. Keadaan ini menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} 18.378 > t_{tabel} 2.060 atau dengan kata lain hipotesis H_a yang telah dirumuskan diterima kebenarannya dan hipotesis H_0 ditolak.

4.2 Analisa Hasil Penelitian

Setelah melakukan pengujian hipotesis dan diperoleh hasil bahwa hipotesis H_a diperoleh dan hipotesis H_0 ditolak, yang berarti ada pengaruh profesionalisme kerja terhadap kepuasan pelanggan pada JNE Kota Gunungsitoli.

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh hasil jawaban sementara dari uji hipotesis telah dibuktikan dengan perhitungan kehandalan koefisien korelasi dengan statistik uji t dengan $dk = 25$ pada taraf signifikan $\alpha = 0.05$ dimana $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ yaitu $18.378 > 2.060$. Dan dari uji hipotesis yang telah dilakukan, menunjukkan bahwa jika karyawan profesional dalam bekerja, maka pelanggan akan terus menggunakan jasa JNE Kota Gunungsitoli karena telah merasa puas akan pelayanannya. Dimana, profesionalisme memiliki hubungan yang positif dan memberikan kontribusi sebesar 11.90% terhadap kepuasan pelanggan.