

BABI

PENDAHULUAN

1.1 latar Belakang.

Pada suatu perusahaan terdapat berbagai macam faktor yang dapat mendorong tercapainya tujuan dari perusahaan tersebut. Adapun yang dimaksud adalah bahan baku, tenaga kerja, teknologi, dan modal. Diantara lain terdapat salah satu yang paling penting yaitu tenaga kerja atau bisa disebut sumber daya manusia, dimana sumber daya manusia merupakan roda pendorong berkembangnya suatu perusahaan atau organisasi.

Sumber daya manusia (SDM) merupakan aset penting untuk memberikan suatu keuntungan disamping sebagai penggerak dinamika organisasi atau perusahaan. Hampir setiap manusia ingin berprestasi di dalam hidupnya, terutama di bidang pekerjaan, saat ini keberhasilan dan kesuksesan dalam kerja tidak hanya di dukung dari kemampuan intelektual saja, namun juga didukung oleh kemampuan mengelola emosi kepada setiap manusia.

Dalam Penelitian Goleman dalam Wibowo (2011) Menerangkan bahwa kecerdasan intelektual (IQ) mempunyai sekitar 20% faktor yang menentukan kesuksesan dalam hidup, sedangkan 80% sisanya dipengaruhi oleh kekuatan lain termasuk kecerdasan emosional. Dalam pernyataan tersebut menunjukkan bahwa di dalam lingkungan kerja, aspek perilaku manusia mengambil peran yang sangat penting. Sikap perilaku karyawan terhadap pekerjaan sangat menentukan keberhasilan di dalam suatu perusahaan dalam menjalankan usahanya. Kecerdasan emosi merupakan wacana yang baru dalam bidang ilmu psikologi setelah bertahun – tahun masyarakat sangat meyakini bahwa faktor penentu keberhasilan hidup seseorang adalah IQ.

Berdasarkan penelitian dalam bidang psikologi, bahwa kemampuan yang dimiliki oleh seorang tidak hanya diukur dari berdasar pada kecerdasan logis dan linguistik saja, namun terdapat kecerdasan lain yang mampu membuka pemikiran banyak orang mengenai faktor keberhasilan dalam hidup salah satunya adalah kecerdasan emosional, oleh karena itu prestasi yang di peroleh dalam pekerjaan salah satunya di pengaruhi oleh kecerdasan emosional yang menempati posisi pertama dan kecerdasan intelektual menempati posisi kedua (Wibowo, 2011).

Kecerdasan emosional yang baik akan membuat seseorang mampu membuat keputusan yang tegas dan tepat walaupun dalam keadaan tertekan. Kecerdasan emosional juga membuat seseorang dapat menunjukkan integritasnya. Orang dengan kecerdasan emosional yang baik mampu berfikir jernih walaupun dalam tekanan, bertindak sesuai etika, berpegang pada prinsip dan memiliki dorongan berprestasi. Kecerdasan emosional berarti menggunakan emosi secara efektif untuk mencapai tujuan dengan tepat, membangun hubungan kerja yang produktif dan meraih keberhasilan di tempat kerja.

Kecerdasan emosional memiliki lima komponen menurut Goleman (2005), yang secara parsial mempengaruhi kinerja karyawan. Lima komponen tersebut yaitu kesadaran diri, pengaturan diri, motivasi, empati, dan keterampilan sosial. Kesadaran diri yaitu perasaan mengenali diri sendiri, pengaturan diri yaitu kemampuan mengelola emosi, motivasi yaitu kemampuan dalam mendorong semangat kerja yang tinggi, empati yaitu

kemampuan mengenali perasaan orang lain, dan keterampilan sosial yaitu kemampuan dalam berinteraksi dengan orang lain.

Dari hasil Prawirosentono (dalam Hermawan, 2003), Mengemukakan bahwa kinerja atau performance adalah hasil kerja yang dapat dicapai seseorang atau kelompok dalam suatu organisasi, sesuai wewenang dan tanggung jawab masing - masing dalam rangka upaya untuk mencapai tujuan organisasi yang bersangkutan secara legal, yang tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika.

Masalah yang akan dihadapi seseorang, termasuk yang dihadapi seorang Karyawan, biasanya disertai oleh emosi negatif. Karyawan yang secara cerdas emosional akan cepat mendapatkan insting mengenai emosi yang dialaminya dan dengan segera dapat mengelola emosi yang muncul. Keberhasilan yang mengelola emosi ini akan membuat karyawan yang bersangkutan menjadi lebih fokus dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya.

Universitas Bina Darma memiliki karyawan di Bagian Pusat Pelayanan Mahasiswa (PPM) dan Penerimaan Mahasiswa Baru (PMB) sebanyak 8 (Delapan) tenaga kerja yang terdiri dari dua bagian yang pertama bagian Penerimaan Mahasiswa Baru sebanyak 4 (Empat) Karyawan dan yang kedua bagian Pusat Pelayanan Mahasiswa sebanyak 4 (Empat) karyawan yang merupakan sebuah aset yang bergerak dalam Perguruan Tinggi Swasta yaitu Universitas Bina Darma.

Dari Peneliti tertarik untuk mengambil topik pembahasam yang berhubungan dengan kecerdasan emosional pada setiap karyawan, dimana

kecerdasan emosional memiliki peran penting dalam, penentuan sikap dan pengelolaan emosi dapat bekerja dan mencapai tujuan perusahaan.

Dari penjelasan diatas uraian latar belakang masalah di atas, peneliti tertarik untuk mengajukan sebuah penelitian dengan judul,

“Kecerdasan Emosional karyawan Terhadap kepuasan Mahasiswa Universitas Bina Darma” (Studi kasus pada bagian pusat pelayanan mahasiswa Universitas Bina Darma)

1.2 Rumusan Masalah.

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah di uraikan diatas maka penulis menarik permasalahan yang ada untuk menjadi landasan pembahasan dalam penulisan skripsi ini, adapun permasalahan yang dapat diambil dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

“Bagaimana Analisis kecerdasan emosional karyawan terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Bina Darma”.

1.3 Tujuan Penelitian.

Sesuai dengan permasalahan yang telah diuraikan, maka penelitian ini bertujuan untuk.

Tujuan penelitian ini dilakukan untuk mengetahui dan menganalisis Kecerdasan Emosional Karyawan Terhadap Kepuasan Pelayanan Mahasiswa dan gambaran mengenai kinerja karyawan dan Pelayanan yang maksimal sekaligus mengetahui Kecerdasan Emosional karyawan terhadap Mahasiswa yang melakukan pelayanan. Di samping itu penelitian ini juga bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kecerdasan emosional (EQ) dengan kepuasan mahasiswa Universitas Bina Darma

1. Mengetahui dan menganalisis bagaimana penerapan pelayanan mahasiswa terhadap mahasiswa Universitas Bina Darma dalam melakukan pelayanan kepada mahasiswa.
2. Mengetahui dan menganalisis bagaimana upaya pelayanan mahasiswa dalam memberikan kepuasan pelayanan ke pada mahasiswa sehingga mahasiswa mendapatkan kepuasan pelayanan dalam bentuk pelayanan administrasi yang ada di Universitas Bina Darma.

1.4 Ruang lingkup Penelitian Intrenship.

Dari Pembahasan permasalahan nanti menjadi lebih terarah dan berjalan dengan baik, maka perlu adanya ruang lingkup dan pembatasan permasalahan. Permasalahan yang akan dibahas oleh peneliti dalam penulisan Laporan Internship ini yaitu pada Kecerdasan Emosional Karyawan Terhadap Kepuasan Pelayanan Mahasiswa Universitas Bina Darma di bagian Pusat Pelayanan Mahasiswa (PPM).

1.5 Manfaat Penelitian.

1.5.1 Manfaat Bagi Peneliti.

Hasil Penelitian ini diharapkan memiliki dua manfaat, yaitu:

1. Manfaat Teoritis.

Dari Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan yang bermanfaat dan perkembangan ilmu psikologi, khususnya psikologi sosial, tentang kecerdasan emosional (EQ), psikologi industri dan organisasi tentang kinerja, dan biopsikologi tentang karyawan Universitas Bina Darma.

2. Manfaat Praktis.

Dari Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi serta gambaran kepada karyawan mengenai pentingnya mengenali emosi diri sendiri dan orang lain, mampu mengendalikan emosi yang mampu mempengaruhi keharmonisan dengan lingkungan dan dapat menentukan keberhasilan diri sendiri sehingga, dapat meningkatkan kinerja yang lebih baik, serta berharap penelitian ini dapat bermanfaat bagi peneliti lain yang ingin lebih mengembangkan mengenai pembahasan penelitian ini.

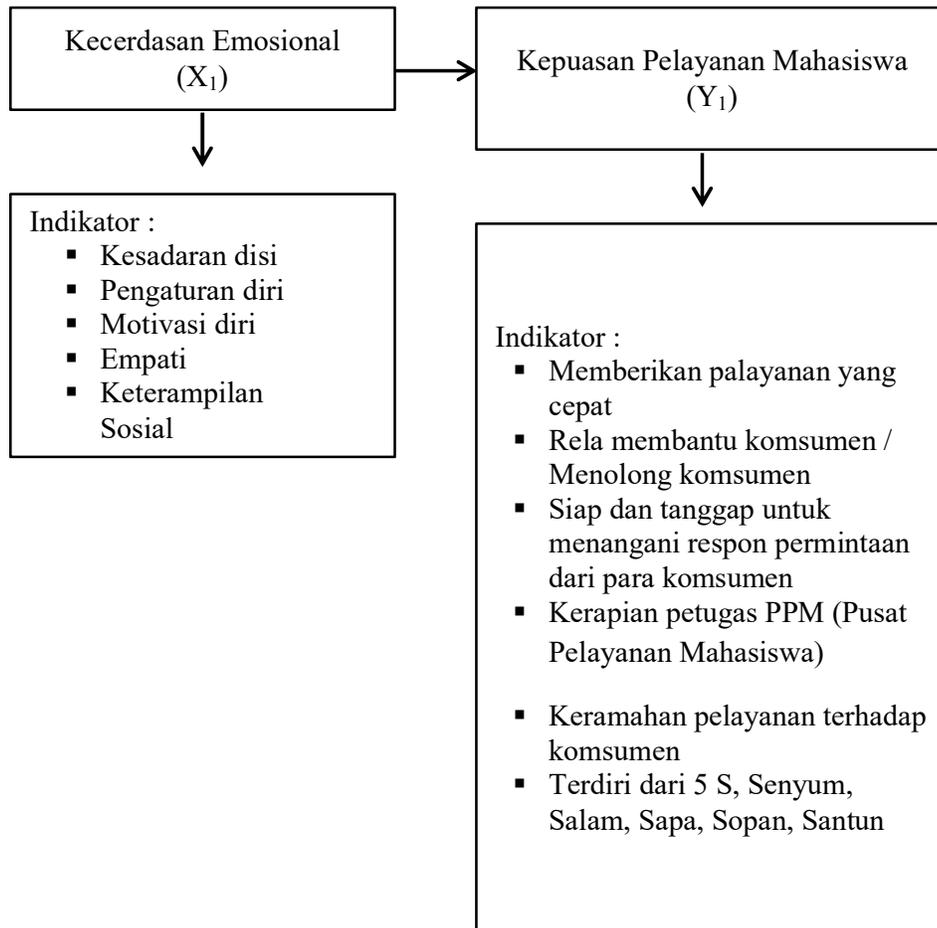
Dapat diketahui langsung mengenai pelayanan yang ada di bagian Pusat Pelayanan Mahasiswa Universitas Bina Darma dan dapat menilai langsung kegiatan pelayanan ke pada mahasiswa yang membutuhkan informasi layanan mengenai keadministrasi.

1.5.2 Manfaat Bagi Perguruan Tinggi.

Adapun manfaat bagi perguruan tinggi, dapat mengetahui bagai mana sikap dalam pelayanan karyawan di bagian Pusat Pelayanan Mahasiswa ke pada mahasiswa yang membutuhkan informasi mengenai keadministrasian, apaka pelayanannya buruk atau tidak tergantung dengan sikap dari setiap karyawan Universitas Bina Darma Palembang.

1.6 Kerangka Pemikiran.

Tabel 1.6.1 Kerangka Pikir



Kecerdasan Emosional berpengaruh terhadap kepuasan pelayanan mahasiswa Universitas Bina Darma Palembang, dikarenakan kecerdasan emosional karyawan bagian pusat pelayanan mahasiswa Universitas Bina Darma Palembang sangat berpengaruh terhadap pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa.

1.7 Metode Penelitian

1.7.1 Objek Penelitian.

Penelitian ini dilakukan di Universitas Bina Darma, tepatnya dibagian Pusat Pelayanan Mahasiswa, yang berlokasi di Jln. Jend A. Yani No. 03 Plaju Kota Palembang Sumatera Selatan, Penelitian ini dilakukan pada bulan Juli 2019.

1.7.2 Metode penelitian ini adalah cara atau jalan yang akan ditempuh dengan penelitian yang dilakukan, yang memiliki langkah – langkah yang sistematis.

Dari hasil penelitian Sugiyono (2014) menyatakan bahwa metode penelitian di artikan sebagai ilmiah untuk mendapatkan data yang valid dengan tujuan dapat ditemukan, dikembangkan dan dibuktikan, sesuatu pengetahuan tertentu sehingga dapat di gunakan untuk memahami, memecahkan dan mengantisipasi masalah.

Metode penelitian ini mencakup prosedur dan teknik penelitian. Metode penelitian merupakan langkah penting untuk memecahkan masalah penelitian. Dengan menguasai metode penelitian, bukan hanya dapat memecahkan berbagai masalah penelitian, namun juga dapat mengembangkan bidang keilmuan yang digeluti. Selain itu, memperbanyak penemuan-penemuan baru yang bermanfaat bagi masyarakat luas dan dunia pendidikan.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif deskriptif yaitu dengan cara mencari informasi tentang gejala yang ada, didefinisikan dengan jelas tujuan yang akan dicapai, merencanakan cara pendekatannya, mengumpulkan data sebagai bahan untuk membuat laporan. Variabel penelitian yang akan dikaji dalam penelitian ini dibagi menjadi dua variabel utama, yaitu variabel bebas (X) yang terdiri satu variabel (X) Sedangkan variabel terikat (Y) terdiri dari satu variabel.

1. Penelitian Deskriptif Kuantitatif.

Penelitian ini merupakan penelitian yang bertujuan menjelaskan fenomena yang ada dengan menggunakan angka - angka untuk mencandarkan karakteristik individu atau kelompok (Syamsudin & Damiyanti : 2011). Penelitian ini menilai sifat dari kondisi - kondisi yang tampak. Tujuan dalam penelitian ini dibatasi untuk menggambarkan karakteristik sesuatu sebagaimana adanya.

Penelitian ini sangat penting sebagai studi pendahuluan bagi penelitian lain atau penelitian lanjutan. Adapun ciri – ciri penelitian deskriptif kuantitatif sebagai berikut.

Analisis kuantitatif merupakan analisis yang digunakan terhadap data yang berwujud angka – angka dan cara pembahasannya dengan Dalam penelitian ini menggunakan program SPSS for Windows ver 16.0. Adapun metode pengolahannya adalah sebagai berikut :

1. Editing (Pengeditan).

Memilih atau mengambil data yang perlu dan membuang data yang dianggap tidak perlu, untuk memudahkan perhitungan dalam pengujian hipotesa.

2. Coding (Pemberian Kode).

Proses pemberian kode tertentu terhadap macam dari kuesioner untuk kelompok ke dalam kategori yang sama.

3. Scoring (Pemberian Skor).

Scoring adalah suatu kegiatan yang berupa penelitian atau pengharapan yang berupa angka – angka kuantitatif yang diperlukan dalam penghitungan hipotesa. Atau mengubah data yang bersifat kualitatif ke dalam bentuk kuantitatif. Dalam penghitungan scoring digunakan skala Likert yang pengukurannya sebagai berikut (Sugiyono, 2004) :

1. Sangat Setuju (SS) dengan score 5.
2. Setuju (S) dengan score 4.
3. Ragu-ragu (RR) dengan score 3.
4. Tidak Setuju (TS) dengan score 2.
5. Sangat Tidak Setuju (STS) dengan score 1.

2. Penelitian Korelasi.

Dari Penelitian korelasi ini berhubungan dengan penilaian antara dua atau lebih fenomena. jenis penelitian ini biasanya melibatkan ukuran statistik tingkat / derajat hubungan, yang disebut korelasi dari hasil penelitian ini Menyatakan adanya korelasi antara dua variabel atau

lebih, tidak berarti adanya pengaruh atau hubungan sebab dan akibat dari suatu variabel terhadap variabel lainnya. Korelasi positif berarti nilai yang tinggi dalam suatu variabel berhubungan dengan nilai yang tinggi pada variabel yang lain. Korelasi negatif berarti nilai yang tinggi pada suatu variabel berhubungan dengan nilai yang rendah pada variabel lainnya. Korelasi yang tinggi antara tinggi badan dan berat badan, tidak berarti badan yang tinggi menyebabkan badan yang berat, tetapi antara keduanya memiliki hubungan kesejajaran. Bisa juga terjadi yang sebaliknya yaitu ketidak sejajaran (korelasi negatif), badan yang tinggi tetapi berat yang rendah (ringan).

Berikut ciri - ciri penelitian korelasi.

- a. Menghubungkan dua variabel atau lebih.
- b. Besarnya hubungan didasarkan pada koefisien korelasi.
- c. Dalam melihat hubungan tidak dilakukan manipulasi, seperti penelitian eksperimen.
- d. Data bersifat kuantitatif.
- e. Dianalisis dengan menggunakan statistik korelasi.
- f. Memungkinkan variabel diukur secara intensif dalam lingkungan nyata.
- g. Memungkinkan peneliti mendapatkan derajat asosiasi yang signifikan.

1.8 Populasi dan Sampel.

1.8.1 Populasi.

Populasi dalam suatu penelitian merupakan sekumpulan objek yang dapat dijadikan sumber penelitian yang berbentuk benda – benda, manusia ataupun peristiwa yang terjadi sebagai objek atau sasaran penelitian. Hal ini sesuai dengan pendapat, Silalahi, (2006), menyatakan bahwa populasi merupakan jumlah total dari keseluruhan elemen yang dianalisis atau dipelajari. Populasi berupa organisasi, orang, benda, objek dan peristiwa. Populasi dalam penelitian ini sebanyak 1.207 orang Fakultas Ekonomi dan Bisnis mahasiswa aktif semester genap 2017/2018

1.8.2 Sampel.

Sampel adalah bagian dari populasi yang digunakan untuk menyimpulkan atau menggambarkan populasi. Pemilihan sampel dengan metode yang tepat dapat menggambarkan kondisi populasi sesungguhnya yang akurat, dan dapat menghemat biaya penelitian secara efektif. Yang akan diketahui tentang keadaan populasi, dikarenakan penelitian populasi kurang dari 88 orang, maka seluruh jumlah populasi digunakan sebagai sampling sensus.

Metode Slovin, Pertanyaan dalam seringkali diajukan dalam metode pengambilan sampel adalah berapa jumlah sampel yang dibutuhkan dalam penelitian. Sampel yang terlalu kecil dapat menyebabkan penelitian tidak dapat menggambarkan kondisi populasi

yang sesungguhnya. Sebaliknya, sampel yang terlalu besar dapat mengakibatkan pemborosan biaya penelitian.

Salah satu metode yang digunakan untuk menentukan jumlah sampel adalah menggunakan rumus *Slovin* (Sevilla et. al., 1960), sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

dimana

n: jumlah sampel

N: jumlah populasi

e: batas toleransi kesalahan (error tolerance)

Cara Mencari Sampel.

$$n = N / (1 + N (e)^2)$$

$$n = 1.207 / (1 + 1.207 (0,01)^2)$$

$$n = (1 + 12.7) = 13,7$$

$$n = 1.207 / 13.7 = 88,10 = 88 \text{ orang responden.}$$

Maka sampel yang di dapat sebanyak 88 orang responden.

Jika responden meningkat maka presentase semakin kecil.

1.9 Teknik Pengumpulan Data.

Adapun teknik pengumpulan data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Observasi.

Salah Suatu metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati langsung, melihat dan mengambil suatu data yang dibutuhkan di tempat penelitian itu dilakukan. Observasi

juga diartikan sebagai proses yang kompleks pengumpulan data di Universitas Bina Darma tepatnya di bagian Pusat Pelayanan Mahasiswa.

2. Studi Pustaka.

Studi pustaka merupakan metode pengumpulan data dan informasi dengan melakukan kegiatan kepastakaan melalui buku - buku, jurnal, penelitian terdahulu dan lain sebagainya yang berkaitan dengan penelitian yang sedang dilakukan.

3. Kuesioner.

Kuesioner adalah daftar pertanyaan yang mencakup semua pertanyaan dan pertanyaan yang akan digunakan bisa melalui telepon, surat ataupun tatap muka (Ferdinand, 2006). Pertanyaan yang diajukan pada responden harus jelas dan tidak meragukan responden.

Teknik pengumpulan data dengan menggunakan seperangkat daftar pertanyaan yang telah disusun dan kemudian disebarkan kepada responden yang tujuan untuk memperoleh data yang diperlukan oleh peneliti. Informasi yang di dapat pada responden dalam artian laporan tentang pribadinya, atau hal - hal yang ia ketahui (Arikunto 2006), Sudjana dan Ibrahim (2007), menjelaskan bahwa :

Cara Wawancara dan kuesioner adalah alat pengumpulan data untuk mendapatkan informasi yang berkenaan dengan pendapat, aspirasi, harapan, persepsi, keinginan, keyakinan, dan

lain – lain dari individu / responden. Caranya melalui pertanyaan – pertanyaan yang sengaja diajukan kepada individu oleh peneliti. Apabila pertanyaan yang diajukan dan jawaban yang diberikan dan dilakukan secara lisan, maka cara ini disebut dengan Wawancara. Apabila pertanyaan diajukan dan jawabannya yang diberikan secara tulisan maka disebut Kuesioner. Baik wawancara maupun kuesioner sama – sama perlu dipersiapkan sejumlah pertanyaan yang dibuat oleh peneliti.

Teknik Pengumpulan data dengan cara memberikan suatu daftar pernyataan kepada responden untuk diisi, kuesioner ini dimaksudkan untuk memperoleh data deskriptif guna menguji hipotesis.

Dengan melakukan penyebaran kuesioner untuk mengukur persepsi responden digunakan Skala Likert yang dikembangkan oleh Rensis Likert. Skala Likert umumnya menggunakan 5 angka penelitian, yaitu:

1. Sangat Setuju (SS) dengan score 5.
2. Setuju (S) dengan score 4.
3. Ragu-ragu (RR) dengan score 3.
4. Tidak Setuju (TS) dengan score 2.
5. Sangat Tidak Setuju (STS) dengan score 1.

Urutan setuju atau tidak setuju dapat dibalik mulai dari sangat tidak setuju sampai dengan sangat setuju.

1.10 Variabel dan Definisi Operasional.

Dari Definisi operasional variabel adalah pengertian variabel (yang diungkap dalam definisi konsep) tersebut, secara operasional, secara praktik, secara nyata dalam lingkup obyek penelitian atau obyek yang diteliti. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel bebas dan variabel terikat.

a. Variabel Bebas (*Independent Variable*).

Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi, yang menyebabkan timbulnya atau berubahnya variabel terikat. Variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kecerdasan Emosional Karyawan.

b. Variabel Terikat (*Dependent Variable*)

Variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi karena adanya variabel bebas. Variabel terikat yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kepuasan Pelayanan Mahasiswa.

Definisi operasional variabel penelitian merupakan penjelasan masing – masing variabel yang digunakan dalam penelitian terhadap indikator – indikator yang membentuknya. Definisi operasional penelitian ini dapat dilihat pada table berikut ini :

Tabel 1.1 Variabel dan Definisi Operasional.

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
Kecerdasan Emosional Karyawan (X)	Kecenderungan kecerdasan Emosional Karyawan ada beberapa jenis yang mempengaruhi kecerdasan emosional karyawan, keterampilan diri, pengaturan diri, motivasi diri, empati, keterampilan sosial (Goleman 2005:513)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Kesadaran diri ▪ Pengaturan diri ▪ Motivasi diri ▪ Empati ▪ Keterampilan sosial 	Likert
Kepuasan Pelayanan Mahasiswa (Y)	Sedangkan atribut - atribut yang ada dalam dimensi ini adalah	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Memberikan pelayanan yang cepat. ▪ Kerelaan untuk membantu / menolong konsumen. ▪ Siap dan tanggap untuk menangani respon permintaan dari para konsumen. ▪ Kerapian petugas PPM (Pusat Pelayanan Mahasiswa). ▪ Keramahan pelayanan terhadap konsumen. ▪ Terdiri dari 5 S, Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun. 	

1.11 Sumber Data.

Remengan (2013), Menyatakan bahwa ketika melakukan tahapan statistik adanya suatu pengumpulan suatu data yang akan diolah, pada umumnya data statistik memiliki dua jenis data yaitu data primer dan data sekunder.

Sari dalam Usman dan Akbar (2009), megatakan sumber data penelitian meliputi sebagai berikut :

1. Data Primer.

Data Primer merupakan data yang dikumpulkan secara langsung oleh peneliti atau pihak pertama. Dalam hal ini adapun penulis memperoleh data primer langsung dari staff karyawan dan mahasiswa secara langsung di Universitas Bina Darma, di bagian Pusat Pelayanan Mahasiswa, di gunakan untuk mengetahui variabel kecerdasan emosional karyawan (X) dan variabel kepuasan pelayanan mahasiswa (Y).

2. Data Sekunder.

Data sekunder yaitu data yang diperoleh secara tidak langsung dalam penelitian atau dari pihak lainnya yang terkait dengan objek penelitian saat ini. Data ini bisa diperoleh dari perpustakaan berupa buku dan jurnal – jurnal, referensi, dokumen dan media internet yang berfungsi untuk melengkapi data primer.

Dalam penelitian data yang digunakan adalah data primer dimana data tersebut di peroleh dari pernyataan – pernyataan dari

kuesioner yang berupa data pernyataan kecerdasan emosional karyawan dan data pernyataan kepuasan pelayanan mahasiswa dibagian Pusat Pelayanan Mahasiswa PPM.

1.12 Analisis Data.

1.12.1 Uji Validitas

Sugiyono (2014), mengatakan bahwa Uji validitas merupakan suatu langkah pengujian yang dilakukan terhadap isi (content) dari suatu instrumen dengan tujuan untuk mengukur ketepatan instrumen yang digunakan dalam suatu penelitian. Setelah kuisoner disusun dan di uji validitasnya, didalam prakteknya belum tentu data yang dikumpulkan adalah data yang valid.

Uji validitas yang diperlukan agar diperoleh instrumen yang tepat untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Uji validitas dapat dilakukan dengan cara mengkorelasikan skor tiap butir dengan skor total yang merupakan jumlah tiap skor pertanyaan yang dijawab oleh responden. Sebelum kuisoner digunakan untuk dua jenis validitas mengumpulkan data,. Terlebih dahulu di uji validitasnya dengan menggunakan rumus teknik korelasi item total *Product Moment*. Skor setiap pertanyaan diuji validitas korelasinya dengan skor total seluruh item. Kriteria pengujian instrumen dinyatakan valid jika $R < \alpha$ (0,05) atau butir pernyataan dinyatakan valid jika $r \text{ hitung} > r$ tabel atau memiliki tanda bintang(*) atau (**). Tanda bintang

satu (*) menunjukkan pernyataan valid dan signifikan, sedangkan bintang dua (**) menunjukkan pernyataan valid dan sangat signifikan. Jika hasil pengujian teresa item instrumen tidak valid. Maka pertanyaan di drop (dibuang atau tidak dipakai) untuk alat pengumpulan data penelitian. Teknik korelasi yang digunakan adalah:

$$\frac{N(\sum XY) - (\sum X \sum Y)}{N \sum X^2 - (N \sum Y^2 - (Y^2))}$$

Keterangan:

r = Koefisien korelasi antara item (X) dengan skor total (Y)

X = Skor setiap item

Y = Skor Total

N = Jumlah responden

Sehingga dalam penelitian ini menggunakan uji r tabel untuk validitas.

1.12.2 Uji Reabilitas.

Alat ukur valid selanjutnya adalah reliabilitas.

Reliabilitas adalah suatu nilai yang menunjukkan konsistensi suatu alat pengukur dalam mengukur gejala yang sama instrumen dinyatakan reliabel bila *Cronbach Alpha* > 0,6 (Sugiyono, 2014). Makin kecil kesalahan pengukuran, makin reliable alat pengukur. Dan sebaliknya. Berapa kesalahan pengukuran dapat diketahui dan nilai korelasi antara hasil pengukuran pertama, kedua, dan ketiga. Bila nilai korelasi (r)

dikuadratkan maka hasilnya disebut koefisien determinasi (*Coefficient of Determination*) yang menampakkan petunjuk besar kecil hasil pengukuran yang sebenarnya. Semakin tinggi angka korelasi maka semakin besar nilai koefisien determinasi dan semakin rendah kesalahan pengukuran.

1.13 Analisis Regresi Linier Sederhana.

Analisis regresi linier sederhana adalah digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas yaitu variabel kecardasan emosional karyawan (X) terhadap variabel terikat yaitu kepuasan pelayanan mahasiswa (Y).

Persamaan regresi linier Sederhana adalah sebagai berikut (Ghozali, 2005):

$$Y = a + b X$$

Dimana:

Y = Variabel Terikat (Kecerdasan Emosional Karyawan)

a = Harga Y Bila X = 0 (harga konstan)

b = Angka Arah Koefisien Regresi

X = Variabel Bebas (Kepuasan Pelayanan Mahasiswa)

Koefisien Regresi (kemiringan), besaran responden yang ditimbulkan oleh predictor untuk melihat bentuk korelasiantar variabel dengan persamaan regresi tersebut maka nilai a dan b ditentukan terlebih dahulu:

$$a = \frac{(\sum y)(\sum x^2) - (\sum x)(\sum xy)}{n(\sum x^2) - (\sum x)^2}$$

$$b = \frac{n(\sum xy) - (\sum x)(\sum y)}{n(\sum x^2) - (\sum x)^2}$$

Langkah-langkah dalam melakukan Analisis Regresi Linier Sederhana adalah sebagai berikut:

1. Tentukan tujuan dari melakukan Analisis Regresi Linier Sederhana
2. Identifikasi Variabel Faktor Penyebab (Predictor) dan Variabel Akibat (Responden)
3. Lakukan Pengumpulan Data
4. Hitung X^2 , Y^2 , XY dan total dari masing-masingnya
5. Hitung a dan b berdasarkan rumus diatas
6. Buatlah model Persamaan Regresi Linier Sederhana
7. Lakukan Prediksi atau Peramalan terhadap Variabel Faktor Penyebab atau variabel Akibat.