

Judul Penelitian : Pengaruh Efektivitas, Kualitas, Dan Loyalitas Terhadap Potensi Era *Ambiguity* Pada Subbaggian Perekonomian Kantor Pemerintahan Kabupaten Kediri

Dosen Pembimbing : Aprilia Dian Evasari, S.E., M.M
Umi Nadhiroh, S.E., M.M

Nama Mahasiswa : Maurelle Salsabbila Abadi

NPM : 21130210356

ABSTRAK

Pada penelitian ini permasalahan yang akan dikaji ialah bagaimanakah pengaruh efektivitas (X_1), kualitas (X_2), dan loyalitas(X_3) terhadap potensi era *ambiguity* (Y) pada Subbagian Perekonomian Kantor Pemerintahan Kabupaten Kediri. Selanjutnya penelitian dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh secara parsial dan simultan antara variabel efektivitas (X_1), kualitas (X_2), dan loyalitas(X_3) terhadap potensi era *ambiguity* (Y). Model penelitian yang peneliti terapkan ialah model penelitian kuantitatif. Objek penelitian adalah Subbagian Perekonomian kantor Pemerintahan Kabupaten Kediri. Pada objek penelitian terdapat populasi sejumlah 35 orang pegawai, namun untuk sampel yang digunakan ialah 32 responden. Teknik pengambilan sampel ini adalah *nonprobability sampling*, dengan jenis *purposive sampling*. Data yang gunakan adalah data primer dan sekunder. Ada beberapa teknik pengumpulan data diantaranya ialah survei/observasi, wawancara, kuesioner, pustaka/literatur, dan dokumentasi. Teknik analisis yang digunakan ialah uji instrumen meliputi uji validitas dan uji reliabilitas, uji asumsi klasik meliputi uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas, analisis regresi linier berganda, uji hipotesis meliputi uji t (parsial), dan uji F(simultan), uji koefisien determinasi (R^2). Hasil penelitian diperoleh persamaan regresi linier berganda : $Y = 0,926 + 0,148 (X_1) - 0,325 (X_2) + 0,675 (X_3) + e$, hasil uji t variabel loyalitas diperoleh t-hitung sebesar 8,691 dengan nilai signifikansi 0,000, hasil uji F di peroleh f-hitung sebesar 181,647 dengan nilai signifikansi $< 0,001$. Dari hasil analisis diatas dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh secara parsial dan simultan antara efektivitas, kualitas, dan loyalitas terhadap potensi era *ambiguity*. Faktor dominan yang mempengaruhi adalah variabel loyalitas (X_3).

Kata kunci : Efektivitas, Kualitas, Loyalitas, dan Potensi Era *Ambiguity*.

Judul Penelitian : Pengaruh Efektivitas, Kualitas, Dan Loyalitas Terhadap Potensi Era *Ambiguity* Pada Subaggian Perekonomian Kantor Pemerintahan Kabupaten Kediri

Dosen Pembimbing : Aprilia Dian Evasari, S.E., M.M
Umi Nadhiroh, S.E., M.M

Nama Mahasiswa : Maurelle Salsabbila Abadi

NPM : 21130210356

ABSTRACT

In this study, the issues to be examined are how the effectiveness (X1), quality (X2), and loyalty (X3) affect the potential for ambiguity (Y) in the Economic Subdivision of the Kediri Regency Government Office. Furthermore, this study was conducted with the aim of determining the partial and simultaneous effects of the variables of effectiveness (X1), quality (X2), and loyalty (X3) on the potential for ambiguity (Y). The research model applied by the researcher was a quantitative research model. The object of the study was the Economic Subdivision of the Kediri Regency Government Office. The research object had a population of 35 employees, but the sample used was 32 respondents. The sampling technique used was nonprobability sampling, specifically purposive sampling. The data used were primary and secondary data. Several data collection techniques were used, including surveys/observations, interviews, questionnaires, literature, and documentation. The analysis techniques used were instrument testing, including validity and reliability testing, classical assumption testing, including normality testing, multicollinearity testing, and heteroscedasticity testing, multiple linear regression analysis, hypothesis testing, including t-testing (partial), and F test (simultaneous), and coefficient of determination test (R²). The results of the study obtained a multiple linear regression equation: $Y = 0.926 + 0.148 (X1) - 0.325 (X2) + 0.675 (X3) + e$. The t-test result for the loyalty variable obtained a t-count of 8.691 with a significance value of 0.000, while the F-test result obtained an f-count of 181.647 with a significance value of < 0.001 . From the above analysis, it can be concluded that there is a partials and simultaneous influence between effectiveness, quality, and loyalty on the potential for ambiguity. The dominant factor influencing this is the loyalty variable (X3).

Keywords: *Effectiveness, Quality, Loyalty, and Potential for Ambiguity.*

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Halaman Sampul Skripisi.....	ii
Halaman Pernyataan Bebas Plagiarisme	iii
Halaman Pengesahan Skripsi.....	iv
Halaman Pengesahan Ujian Skripsi	v
Abstrak	vi
Kata Pengantar.....	viii
Daftar Isi	x
Daftar Tabel	xvi
Daftar Gambar	xvii
Daftar Lampiran	xviii

BAB I : PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Batasan Masalah	7
1.3 Perumusan Masalah.....	8
1.4 Tujuan Penelitian.....	9
1.5 Manfaat Penelitian.....	10
1.5.1 Manfaat Operasional.....	10
1.5.2 Manfaat Akademik.....	10

BAB II : LANDASAN TEORI

2.1 Penelitian Terdahulu.....	11
2.2 Tinjauan dan Kajian Pustaka.....	14
2.2.1 Manajemen Sumber Daya Manusia	14

2.2.1.1 Unsur Unsur MSDM.....	14
2.2.1.2 Fungsi MSDM.....	15
2.3.1 Efektivitas	16
2.3.1.1 Karakteristik Efektivitas.....	17
2.3.1.2 Aspek Penurunan Pada Efektivitas	18
2.3.1.3 Indikator Efektivitas	19
2.4.1 Kualitas	19
2.4.1.1 Karakteristik Kualitas	20
2.4.1.2 Aspek Penurunan Dalam Kualitas.....	21
2.4.1.3 Indikator Kualitas	22
2.5.1 Loyalitas	23
2.5.1.1 Karakteristik Loyalitas.....	23
2.5.1.2 Faktor-Faktor Dalam Loyalitas.....	24
2.5.1.3 Indikator Loyalitas	25
2.6.1 Potensi Era <i>Ambiguity</i>	26
2.6.1.1 Karakteristik Potensi Era <i>Ambiguity</i>	27
2.6.1.2 Indikator Potensi Era <i>ambiguity</i>	28
2.6.1.3 Pemicu Potensi Era <i>Ambiguity</i>	29
2.2.7 Teori Hubungan Antar Variabel	30
2.2.7.1 Hubungan Efektivitas dan Potensi Era <i>Ambiguity</i>	30
2.2.7.2 Hubungan Kualitas dan Potensi Era <i>Ambiguity</i>	31
2.2.7.3 Hubungan Loyalitas dan Potensi Era <i>Ambiguity</i>	31
2.2.7.4 Hubungan Efektivitas, Kualitas, dan	

	Loyalitas Terhadap Potensi Era <i>Ambiguity</i>	32
	2.3 Kerangka Teoritik	33
	2.4 Formula Hipotesis	34
	2.4.1 Hipotesis Operasional.....	34
BAB	III : METODE PENELITIAN	
	3.1 Ruang Lingkup Penelitian	36
	3.2 Jenis Penelitian	36
	3.3 Lokasi Penelitian.....	36
	3.4 Populasi dan Sampel.....	37
	3.4.1 Populasi	37
	3.4.2 Sampel	37
	3.5 Teknik Pengambilan Sampel.....	38
	3.6 Penentuan Jumlah Sampel.....	38
	3.7 Data dan Teknik Pengumpulannya	38
	3.7.1 Data	38
	3.7.2 Teknik Pengumpulan Data	39
	3.8 Identifikasi Variabel	41
	3.8.1 Variabel <i>Independent</i>	41
	3.8.2 Variabel <i>Dependent</i>	42
	3.9 Definisi Operasional Variabel	42
	3.10 Teknik Analisis Data	43
	3.10.1 Uji Instrumen	44
	3.10.1.1 Uji Validitas.....	44
	3.10.1.2 Uji Reliabilitas	44
	3.10.2 Uji Asumsi Klasik	45

3.10.2.1 Uji Normalitas	45
3.10.2.2 Uji multikolinearitas	46
3.10.2.3 Uji Heteroskedastisitas	46
3.10.3 Analisis Regresi Linier Berganda	46
3.10.4 Uji Hipotesis.....	47
3.10.4.1 Uji Parsial Uji t-test	47
3.10.4.2 Uji Simultan Uji F	48
3.10.5 Koefisien Determinasi R^2	48
BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Hasil penelitian	49
4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan	49
4.1.2 Visi	50
4.1.3 Misi	50
4.1.4 Struktur Organisasi	51
4.1.5 Deskripsi Tugas	52
4.1.6 Jam Kerja	53
4.1.7 Gambaran Umum Responden.....	54
4.1.7.1 Jenis Kelamin Responden	54
4.1.7.2 Pendidikan Terakhir Responden	55
4.1.7.3 Lama Bekerja Responden.....	55
4.2 Pembahasan Hasil Penelitian.....	56
4.2.1 Distribusi Frekuensi Variabel	56
4.2.1.1 Distribusi Frekuensi Variabel Efektivitas	56
4.2.1.2 Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas	60
4.2.1.3 Distribusi Frekuensi Variabel Loyalitas ...	63

4.2.1.4 Distrubusi Frekuensi Variabel Potensi Era <i>Ambiguity</i>	66
4.3 Uji Kualitas Data.....	69
4.3.1 Uji Validitas.....	69
4.3.1.1 Hasil Uji Validitas.....	69
4.3.2 Uji Reliabilitas	70
4.3.3 Uji Asumsi Klasik.....	71
4.3.3.1 Uji Normalitas.....	71
4.3.3.2 Uji Multikolinearitas	71
4.3.3.3 Uji Heteroskedastisitas	73
4.3.4 Analisis Regresi Linier Berganda	74
4.3.5 Uji Hipotesis.....	75
4.3.5.1 Uji t.....	75
4.3.5.2 Uji F	75
4.3.6 Uji Koefisien Determinasi	76
4.4 Interpretasi	76
4.4.1 Hubungan Efektivitas terhadap Potensi Era <i>Ambiguity</i> pada Subbagian Perekonomian Kantor Pemerintahan Kabupaten Kediri.....	76
4.4.2 Hubungan Kualitas terhadap Potensi Era <i>Ambiguity</i> pada Subbagian Perekonomian Kantor Pemerintahan Kabupaten Kediri.....	77
4.4.3 Hubungan loyalitas terhadap potensi era ambiguity pada Subbagian Perekonomian Kantor Pemerintahan Kabupaten Kediri.....	78
4.4.4 Pengaruh efektivitas, kualitas, dan loyalitas secara simultan terhadap potensi era ambiguity pada Subbagian Perekonomian Kantor Pemerintahan Kabupaten Kediri.....	79

BAB	V : PENUTUP	
	5.1 Kesimpulan	80
	5.2 Saran	81
	5.2.1 Bagi Instansi.....	81
	5.2.2 Bagi Peneliti Selanjutnya.....	81
Daftar Pustaka		82

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	11
Tabel 3.1 Skala Likert	40
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel	42
Tabel 3.3 Cronbach Alpha	45
Tabel 4.1 Struktur dan Rincian Tugas Utama	53
Tabel 4.2 Jam Kerja	54
Tabel 4.3 Jumlah Pegawai.....	54
Tabel 4.4 Jumlah Pendidikan Terakhir	55
Tabel 4.5 Rentang Waktu Bekerja	56
Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Variabel Efektivitas	57
Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas	60
Tabel 4.8 Distribusi Frekuensi Variabel Loyalitas	63
Tabel 4.9 Distribusi Frekuensi Variabel Potensi Era <i>Ambiguty</i>	66
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas	69
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas.....	70
Tabel 4.12 Hasil Uji Normalitas	71
Tabel 4.13 Hasil Uji Multikolinearitas.....	72
Tabel 4.14 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	73
Tabel 4.15 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	74

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Teoritik	33
Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....	52

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I Kuesioner/ Angket	88
Lampiran II Tabulasi Data Kuesioner Variabel Efektivitas	90
Lampiran III Tabulasi Data Kuesioner Variabel Kualitas	91
Lampiran IV Tabulasi Data Kuesioner Variabel Loyalitas	92
Lampiran V Tabulasi Data Kuesioner Variabel P.E.A	93
Lampiran VI Laporan Distribusi Frekuensi Variabel Efektivitas.	94
Lampiran VII Laporan Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas ...	96
Lampiran VIII Laporan Distribusi Frekuensi Variabel Loyalitas.	98
Lampiran IX Laporan Distribusi Frekuensi Variabel P.E.A.....	100
Lampiran X Laporan SPSS Uji Validitas Variabel Efektivitas ...	101
Lampiran XI Laporan SPSS Uji Validitas Variabel Kualitas	102
Lampiran XII Laporan SPSS Uji Validitas Variabel Loyalitas	103
Lampiran XIII Laporan SPSS Uji Validitas Variabel P.E.A	104
Lampiran XIV Laporan SPSS Uji Reliabilitas	105
Lampiran XV Laporan SPSS Uji t	106
Lampiran XVI Laporan SPSS Uji F	106
Lampiran XVII Laporan SPSS Uji Koefisien Determinasi	106
Lampiran XVIII Tabel Korelasi Pearson	107
Lampiran XIX Dokumentasi	108
Lampiran XX Surat Izin Penelitian	109
Lampiran XXI Surat Rekomendasi Penelitian	110
Lampiran XXII Hasil Check Plagiasi/Turnitin	111
Lampiran XXIII Berita Acara Ujian Kualifikasi	112