

BAB IV

PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

4.1 Gambaran Umum Perusahaan

Universitas Islam Indonesia (UII) didirikan pada tanggal 8 Juli 1945 bertepatan dengan tanggal 27 Rajab 1364 H dengan nama Sekolah Tinggi Islam (STI) dan berkedudukan di Jakarta. Oleh karena terjadi agresi Belanda beberapa waktu setelah proklamasi kemerdekaan dan mengingat bahwa para pengurus STI pada waktu itu terdiri atas pimpinan negara dan pemerintahan, maka pada tahun 1946 STI dipindahkan ke Yogyakarta mengikuti kepindahan ibukota Negara Republik Indonesia. Pada tanggal 4 Juni 1948 M (atau tanggal 27 Rajab 1367 H) STI diubah menjadi Universitas Islam Indonesia dan berkedudukan di Yogyakarta.

Pada awal pendirian, Universitas Islam Indonesia hanya memiliki 4 fakultas. Dalam kurun waktu 59 tahun, Universitas Islam Indonesia telah berkembang menjadi 9 Fakultas dan 21 jurusan/program studi yang meliputi 21 Program Strata 1, 1 Program Profesi, 2 Program Diploma, serta 4 Program Pasca Sarjana (Manajemen, Ilmu Hukum, Studi Islam dan Teknik Sipil), dan 2 Program Doktor (Ilmu Ekonomi dan Ilmu Hukum). Universitas Islam Indonesia juga telah berkembang menjadi salah satu perguruan tinggi Islam swasta terbesar di Indonesia. Pada saat ini, Universitas Islam Indonesia memiliki lebih dari 29.000 mahasiswa yang berasal dari seluruh Indonesia. Ini adalah bukti bahwa

Universitas Islam Indonesia merupakan salah satu pilihan utama bagi para pelajar yang akan melanjutkan ke jenjang pendidikan tinggi. Banyaknya program studi yang meliputi program Diploma, Strata 1, Strata 2 serta Doktoral menunjukkan komitmen penuh Universitas Islam Indonesia dalam meningkatkan kecerdasan Bangsa.

Dengan dukungan tidak kurang dari 700 staff edukatif maupun non edukatif, Universitas Islam Indonesia merupakan tempat dicetaknya insan *ulil albab*, yaitu sumber daya manusia yang berilmu amaliah dan beramal ilmiah, yang mampu bersaing dan berguna bagi kemaslahatan umat manusia dan agama.

Seiring dengan kemajuan dan tuntutan jaman, Universitas Islam Indonesia sadar bahwa seluruh sumber daya yang dimiliki harus senantiasa dapat menjawab segala tantangan yang ada. Penggunaan sistem informasi modern, kerjasama jaringan dengan berbagai instansi terkait baik dari kalangan pemerintahan, industri, maupun pendidikan merupakan langkah yang terus ditingkatkan guna menciptakan keluasaan wawasan dan pengetahuan.

Visi:

Terwujudnya Universitas Islam Indonesia sebagai: *Rahmatan lil 'alamin*, memiliki komitmen pada kesempurnaan (keunggulan), risalah Islamiyah di bidang pendidikan, penelitian, pegabdian pada masyarakat dan dakwah, setingkat universitas yang berkualitas di negara-negara maju.

Kebijakan Umum Yayasan

Kebijakan secara menyeluruh yang ditempuh oleh Yayasan Badan Wakaf (BW) UII adalah memberikan otoritas operasional di bawah Rektor untuk melakukan perubahan secara strategik dalam berbagai dimensi baik proses maupun sistem termasuk struktur dan kultur yang diperlukan bagi pencapaian visi UII. BW UII akan merespon secara cepat dengan mempersiapkan perangkat legal taktikal (peraturan baru tentang kepegawaian, keuangan, dan lain-lain) guna menciptakan lingkungan organisasi yang memungkinkan perubahan itu terjadi.

Kebijakan umum BW UII bertumpu pada prinsip penggunaan semua sumber terutama keuangan secara strategik yaitu terarah pada upaya mencapai tujuan operasional secara efisien dan dalam jangka panjang mendukung terwujudnya visi UII sebagai perguruan tinggi berkualitas internasional. Oleh karena itu, kebijakan pertama yang penting diperhatikan adalah mengenai penggunaan *resources* terutama keuangan dengan alasan sumber keuangan UII yang masih sangat rentan terhadap penurunan jumlah mahasiswa..

4.2 Penentuan Dependent Variabel dan Independent Variabel

Dalam melakukan perhitungan data dalam penelitian yang menggunakan metode regresi dan korelasi sangat penting sekali untuk menentukan *independent variabel* dan *independent variabel*.

Dari tinjauan pustaka didapatkan *independent variabel* dan *dependent variabel* sebagai berikut :

1. *Dependent variabel*

Dependent variabel berarti variabel bebas yang tidak tergantung pada variabel yang lain. Pada penelitian kali ini independent variabel yang digunakan adalah kualitas pelayanan dari karyawan bagian pengajaran atau akademik. Pengukuran produktivitas itu sendiri diukur melalui empat aspek yaitu aspek mahasiswa, aspek sesama rekan, aspek atasan, dan aspek kehadiran yang artinya penilaian didasarkan penilaian dari mahasiswa sebagai konsumen, atasan, dan rekan kerja yang didapatkan melalui kuesioner. Serta daftar kehadiran para karyawan dengan presentasi masing-masing yang sudah ditentukan

2. *Independent Variabel*

Berarti sebuah variabel yang tidak bergantung pada variabel yang lain. Ada tiga dependent variabel yaitu Kecerdasan emosional, kecerdasan spiritual, dan tingkat pendidikan. Masing-masing dependent variabel yang ada diukur dengan menggunakan alat bantu berupa kuisisioner

4.3 Deskripsi responden

Deskripsi responden pada penelitian ini dibagi menjadi tiga yaitu mahasiswa, mahasiswa disini berperan sebagai konsumen yang memberikan indikator mengenai kualitas pelayanan pada karyawan bagian akademik. Responden selanjutnya adalah karyawan yang juga sebagai objek penelitian dan responden dari atasan karyawan pada bagian yang sama. Bagian akademik sendiri dibagi

menjadi tiga bagian yaitu bagian perkuliahan, administrasi akademik, dan bagian SIM. Responden karyawan berjumlah 20 orang yang terdiri dari karyawan bagian perkuliahan dengan jumlah 12 orang, karyawan bagian administrasi akademik dengan jumlah 7 orang, dan karyawan bagian SIM dengan jumlah 1 orang. Dari total responden karyawan atau staf 18 diantaranya berjenis kelamin laki-laki dan 2 sisanya berjenis kelamin perempuan. Responden dari atasan berjumlah 3 orang.

4.4 Pengumpulan data

Dalam pengambilan data melalui kuisioner peneliti menetapkan besarnya responden awal untuk menentukan indikator-indikator kualitas pelayanan dari sudut pandang mahasiswa, dengan menggunakan tingkat kepercayaannya 90% level signifikansi 10% dan sampel error 10% maka didapat $Z^{\alpha/2} = 1.64$ maka banyaknya responden yang harus didapat adalah

$$n = p(1-p) \left(\frac{z}{E} \right)^2$$

$$n = 0.5(1-0.5) \left(\frac{1.64}{0.1} \right)^2$$

$$n = 67.24 \approx 68$$

Maka sampel minimal yang harus diambil berjumlah 68 responden

Data selanjutnya diambil dengan menggunakan alat bantu berupa kuisioner yang disebar kepada mahasiswa, dan karyawan. Data-data yang diperoleh dari pengisian kuisioner selanjutnya akan diuji validitas dan reliabilitasnya, hal ini dilakukan untuk menguji sejauh mana data yang didapat cukup valid dan reliabel.

Ada berbagai macam kuesioner yang disebarakan kepada koresponden. Kuesioner yang pertama adalah kuesioner terbuka yang disebarakan kepada mahasiswa dengan tujuan untuk mendapatkan indikator dari produktivitas kerja pada karyawan bagian pengajaran atau akademik. Dari data yang diambil dari kuesioner yang disebarakan kepada mahasiswa sebagai konsumen atau pengguna jasa kemudian didapatkan 9 indikator sebagai berikut :

1. Cepat, tepat, dan akurat dalam memberikan pelayanan (Y1)
2. Keramahan dalam memberikan pelayanan (Y2)
3. Disiplin dalam bertugas (Y3)
4. Komitmen dengan pekerjaan (Y4)
5. Sabar dalam memberikan pelayanan (Y5)
6. komunikatif (Y6)
7. Terbuka dalam menerima saran dan kritik (Y7)
8. Penampilan yang menarik (Y8)

Dari indikator ini kemudian didapatkan 4 indikator tambahan yang didapatkan dari pihak instansi sebagai tolak ukur produktivitas yaitu :

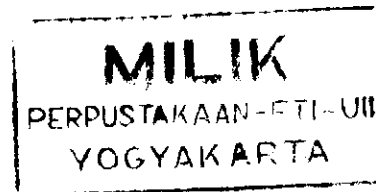
1. Ketaatan (Y10)
2. Tanggung Jawab (Y9)
3. Kerja Sama (Y11)
4. Kejujuran (Y12)
5. Prakarsa atau kemampuan dalam mengambil keputusan (Y13)

Kuesioner selanjutnya adalah kuesioner yang berkaitan dengan kecerdasan emosional karyawan yang indikator-indikatornya ditetapkan berdasarkan studi literatur yang dilakukan oleh peneliti dan didapat indikator kecerdasan emosional sebagai berikut :

1. Pengendalian diri (X1)
2. Optimisme (X2)
3. Berpikir Positif (X3)
4. Empati (X4)
5. Adaptasi dan Kerja sama (X5)
6. Manajemen hubungan pribadi (X6)
7. Kemampuan merundingkan masalah (X7)
8. Tanggung jawab pribadi (X8)
9. Kreatifitas (X9)
10. Kemampuan komunikasi (X10)
11. Kepercayaan diri (X11)
12. Kemampuan motivasi (X12)
13. Kejujuran (X13)

Kuesioner yang ketiga adalah kuesioner yang berkaitan dengan kecerdasan spiritual dengan indikator kecerdasan spiritual yang didapatkan dari studi literatur sebagai berikut :

1. Keyakinan akan keberadaan dan eksistensi Allah SWT (X1)
2. Keyakinan akan keberadaan dan eksistensi Malaikat Allah SWT (X2)
3. Keyakinan akan Kitab Allah SWT (X3)



4. Keyakinan akan keberadaan dan eksistensi Rasulullah SAW (X4)
5. Keyakinan akan datangnya Hari kiamat (X5)
6. Keyakinan akan ketetapan dan ketentuan Allah SWT (X6)
7. Makna dan peran Syahadat (X7)
8. Pelaksanaan sholat (X8)
9. Pelaksanaan puasa (X9)
10. Pelaksanaan zakat (X10)

Sedangkan untuk tingkat pendidikan dalam penelitian ini dibagi menjadi tiga katagori yaitu SD (1), SMP (2), SMA (3).

4.5 Pengolahan data Dengan Metode Analisis Regresi dan Korelasi

Dari data yang didapat kemudian dilakukan pengujian berkaitan dengan validitas dan reliabilitas. Pada test validitas dan reliabilitas digunakan tingkat signifikansi 5% sehingga didapatkan nilai R tabel 0.282, selanjutnya dilakukan perhitungan dengan hasil akhir atau output ada pada halaman lampiran. Dari semua data dan butir pertanyaan yang di tes validitas dan reliabilitas dapat diterima. Pada data yang ada tidak dilakukan tes kecukupan data karena data yang diambil bukan merupakan data sampel tetapi merupakan data populasi sehingga kecukupan datanya tidak perlu dipertanyakan lagi

. Data yang ada selanjutnya akan digunakan untuk mencari persamaan regresi. Contoh penghitungan data akhir yang sudah dilakukan tes validitas dan reliabiliatas dapat dicontohkan pada perhitungan salah satu objek penelitian yaitu ibu haniah.

Tabel 4.1. Contoh Perhitungan Data

NAMA	Y	X1	X2	x3	Y1*X1	Y*X2	y*X3
HANIAH	343.5014	1052	1092	3	361363.5	488778.5	1030.504

NAMA	Y^2	X1^2	X2^2	Xx3^2	X1*X2	X1*X3	X2*X3
HANIAH	117993.2	1106704	1192464	9	1148784	3156	3276

Dari tabel diatas dapat dijelaskan sebagai berikut,

Y adalah tingkat kualitas pelayanan dari karyawan dengan perhitungan adalah penjumlahan dari penilaian dari mahasiswa, sesama rekan, dan atasan, Y dengan nilai 343.5014 didapat dari penjumlahan

$Y = 151 * 30\%$ (penilaian dari atasan) + $893 * 30\%$ (penilaian dari sesama rekan) + $94,3381 * 30\%$ (penilaian dari mahasiswa) + $20 * 10\%$ (penilaian dari absensi atau kehadiran karyawan)

$$Y = 343.5014$$

Prosentase 30% untuk penilaian dari mahasiswa, sesama rekan, dan atasan serta 10% untuk kehadiran ditentukan sendiri oleh peneliti dengan pertimbangan penilaian dari ketiga komponen yaitu mahasiswa, rekan, dan atasan dianggap memiliki bobot yang sama serta 10% untuk kehadiran karena dianggap kehadiran tidak terlalu signifikan terhadap kualitas pelayanan.

X1 adalah tingkat kecerdasan emosional karyawan yang didapatkan dari penilaian dari sesama rekan dan atasan. X1 dengan nilai 1004 didapat dengan perhitungan sebagai berikut.

$$X1 = 896 \text{ (penilaian dari rekan kerja)} + 156 \text{ (penilaian dari atasan)}$$

$$X1 = 1052$$

X2 adalah tingkat kecerdasan spiritual merupakan penjumlahan dari perhitungan kecerdasan emosional dengan perhitungan kecerdasan spiritual dengan pertimbangan sesuai dengan landasan teori bahwa akhlak dalam kecerdasan apiritual adalah kecerdasan emosional atau EQ dalam kehidupan sehari-hari.

$$X2 = 1052 \text{ (total perhitungan EQ)} + 40 \text{ (total perhitungan SQ)}$$

$$X2 = 1092$$

X3 adalah tingkat pendidikan dari karyawan dengan kategori 1 untuk SD, 2 untuk SLTP, dan 3 untuk SLTA. Pemberian kategori tidak termasuk dalam perhitungan. Digunakan hanya untuk penanda.

$Y1 \cdot X1$ adalah perkalian antara hasil perhitungan kualitas pelayanan dengan hasil perhitungan kecerdasan emosional, $Y \cdot X2$ adalah perkalian antara hasil perhitungan kualitas pelayanan dan hasil perhitungan kecerdasan spiritual, $Y \cdot X3$ adalah perkalian antara hasil perhitungan antara kualitas pelayanan dengan tingkat pendidikan. $X1^2$, $X2^2$, $X3^3$, masing-masing adalah kuadrat dari kecerdasan emosional, kecerdasan intelektual, dan tingkat pendidikan. Untuk hasil perhitungan yang selengkapnya dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 4.2. Hasil Perhitungan Data

NAMA	Y	X1	X2	X3	Y1*X1	Y*X2	Y*X3	Y ²	X1 ²	X2 ²	X3 ²	X1*X2	X1*X3	X2*X3
HANIAH	343.5014	1052	1092	3	361363.5	488778.5	1030.504	117993.2	1106704	1192464	9	1148784	3156	3276
MAHMUDI H	330.5942	1026	1066	3	339189.6	456227.5	991.7825	109292.5	1052676	1136356	9	1093716	3078	3198
KASIYONO	362.1536	1060	1100	3	373282.8	517216.8	1056.461	124012.2	1129600	1210000	9	1166000	3180	3300
IMAN S	339.5758	1048	1088	2	366876.5	490997.5	679.1517	115311.7	1098304	1183744	4	1140224	2096	2176
SUGIMAN	335.8721	992	1031	2	333185.2	471329.6	671.7443	112810.1	984064	1062961	4	1022752	1984	2062
SUTRISNO	343.9926	1038	1078	2	367064.3	499818.7	687.9852	118330.9	1077444	1162084	4	1118964	2076	2156
SITI K	348.0951	1028	1068	3	367841.8	509843.2	1044.285	121170.2	1056784	1140624	9	1087904	3084	3204
ASMUDI	346.6255	999	1039	3	346278.9	492573.6	1039.876	120149.2	998001	1079521	9	1037961	2997	3117
HARYO M	338.0497	993	1027	3	335683.4	473962.6	1014.149	114277.6	986049	1054729	9	1019811	2879	3081
MUIYONO	354.9851	1017	1061	3	361019.9	487034.3	1064.955	126014.4	1034289	1125721	9	1079037	3051	3183
SUPRIYONO	352.0428	1043	1087	3	367180.7	491114.8	1056.128	123934.2	1087849	1181569	9	1133741	3129	3261
SAJO	346.6188	984	1018	3	341072.9	461217.4	1039.856	120144.6	988256	1036324	9	1001712	2952	3054
SUGIYO	346.2835	1028	1068	2	355979.4	495481.4	692.5669	119912.2	1056784	1140624	4	1087904	2056	2136
SUKAMDI	345.5019	1021	1057	2	352757.4	495129.5	691.0037	119371.5	1042441	1117249	4	1079197	2042	2114
SUPOMO	336.8214	981	1015	1	330421.8	469276.4	336.8214	113448.6	962361	1030225	1	995715	981	1015
TRIMAN	335.4549	986	1025	3	330758.5	463032.4	1006.365	112530	972196	1050625	9	1010650	2958	3075
HARJANI S	340.8772	975	1009	1	332365.2	474264.4	340.8772	116197.2	950625	1019081	1	983775	975	1009
WAHYUDI	344.4163	1033	1067	2	355782.1	496594.9	688.8327	118622.6	1067089	1138489	4	1102211	2066	2134
N.S. NUGROHO	340.4593	1029	1069	2	350332.6	485505.4	680.9186	115912.5	1058841	1142761	4	1100001	2058	2138
SUMARWAN	351.163	1065	1101	3	373988.6	517169.9	1053.489	123315.5	1134225	1212201	9	1172565	3195	3303
TOTAL	6873.084	20398	21166	49	7011414	9735969	16867.75	2362751	20818582	22416352	129	21602624	50093	51992

4.6 Mencari Persamaan Regresi

Diketahui :

Y = Variabel *Dependent* (kualitas pelayanan).

X_1 = Variabel *Independent* (kecerdasan emosional).

X_2 = Variabel *Independent* (kecerdasan spiritual).

X_3 = Variabel *Independent* (tingkat pendidikan)

Persamaan Regresi : $Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2$

Metode Eliminasi Gauss (Matrik Penggolongan)

$$\begin{bmatrix} n & \sum X_1 & \sum X_2 & \sum X_3 \\ \sum X_1 & \sum X_1^2 & \sum X_1 X_2 & \sum X_1 X_3 \\ \sum X_2 & \sum X_2 X_1 & \sum X_2^2 & \sum X_2 X_3 \\ \sum X_3 & \sum X_1 X_3 & \sum X_2 X_3 & \sum X_3^2 \end{bmatrix} \begin{bmatrix} a \\ b_1 \\ b_2 \\ b_3 \end{bmatrix} = \begin{bmatrix} \sum Y \\ \sum YX_1 \\ \sum YX_2 \\ \sum YX_3 \end{bmatrix}$$

Metode Determinan :

Persamaan Regresi : $Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3$

$$\sum Y = an + b_1 \sum X_1 + b_2 \sum X_2 + b_3 \sum X_3$$

$$\sum X_1 Y = a \sum X_1 + b_1 \sum X_1^2 + b_2 \sum X_1 X_2 + b_3 \sum X_1 X_3$$

$$\sum X_2 Y = a \sum X_2 + b_1 \sum X_2 X_1 + b_2 \sum X_2^2 + b_3 \sum X_2 X_3$$

$$\sum X_3 Y = a \sum X_3 + b_1 \sum X_3 X_1 + b_2 \sum X_3 X_2 + b_3 \sum X_3^2$$

$$\begin{bmatrix} n & \sum X_1 & \sum X_2 & \sum X_3 \\ \sum X_1 & \sum X_1^2 & \sum X_1 X_2 & \sum X_1 X_3 \\ \sum X_2 & \sum X_2 X_1 & \sum X_2^2 & \sum X_2 X_3 \\ \sum X_3 & \sum X_1 X_3 & \sum X_2 X_3 & \sum X_3^2 \end{bmatrix} \begin{bmatrix} a \\ b_1 \\ b_2 \\ b_3 \end{bmatrix} = \begin{bmatrix} \sum Y \\ \sum YX_1 \\ \sum YX_2 \\ \sum YX_3 \end{bmatrix}$$

$$a = \frac{a^{-1}}{R^{-1}} \quad b_1 = \frac{b_1^{-1}}{R^{-1}} \quad b_2 = \frac{b_2^{-1}}{R_{-1}} \quad b_3 = \frac{b_3^{-1}}{R_{-1}}$$

dari perhitungan dalam mencari persamaan regresi dipisahkan antara persamaan regresi dari kecerdasan emosional, kecerdasan spiritual, dan tingkat pendidikan.

Model Persamaan Regresi kualitas pelayanan dan kecerdasan emosional :

$$Y = 235.461 + 0.106 X_1$$

Model Persamaan Regresi kualitas pelayanan dan kecerdasan spiritual :

$$Y = 234.962 + 0.103 X_2$$

Model Persamaan Regresi kualitas pelayanan dan kecerdasan emosional :

$$Y = 335.798 + 3.206 X$$

Tabel 4.3. Koefisien EQ

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	235.461	49.522		4.755	.000
	EQ	.106	.049	.458	2.186	.042

a. Dependent Variable: kualitas pelayanan

Tabel 4.4. Koefisien SQ

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	234.962	48.323		4.862	.000
	SQ	.103	.046	.469	2.250	.037

a. Dependent Variable: kualitas pelayanan

Tabel 4.5. Koefisien Tingkat Pendidikan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	335.798	5.274		63.670	.000
	tingkat pendidikan	3.206	2.077	.342	1.544	.140

a. Dependent Variable: kualitas pelayanan

4.7 Uji Signifikansi Persamaan Regresi (Uji Linieritas)

Statistik Uji :

$$F = \frac{JK_{regresi}}{k} \cdot \frac{JK_{residu}}{(n-k-1)}$$

$$\sum y^2 = \sum Y^2 - \frac{(\sum Y)^2}{n}$$

$$\sum x_1^2 = \sum X_1^2 - \frac{(\sum X_1)^2}{n}$$

$$\sum x_1y = \sum X_1Y - \frac{(\sum X_1)(\sum Y)}{n}$$

$$\sum x_1x_j = \sum X_1X_j - \frac{(\sum X_1)(\sum X_j)}{n}$$

$$JK(\text{reg}) = b_1 \sum x_1y + b_2 \sum x_2y + \dots + b_k \sum \sum x_ky_i$$

$$JK(S) = \sum y^2 - JK_{reg} \text{ atau } = \sum (Y - \bar{Y})^2$$

$$F_{\text{tabel}} = 4.49$$

$$F_{\text{hitung kecerdasan emosioanal}} = 4.776$$

$$F_{\text{hitung kecerdasan intelektual}} = 5.063$$

$$F_{\text{hitung tingkat pendidikan}} = 2.384$$

Tabel 4.6. Anova EQ

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	164.994	1	164.994	4.776	.042 ^a
	Residual	621.775	18	34.543		
	Total	786.770	19			

a. Predictors: (Constant), EQ

b. Dependent Variable: kualitas pelayanan

Tabel 4.7. Anova SQ

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	172.720	1	172.720	5.063	.037 ^a
	Residual	614.050	18	34.114		
	Total	786.770	19			

a. Predictors: (Constant), SQ

b. Dependent Variable: kualitas pelayanan

Tabel 4.8 Anova Tingkat Pendidikan

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	92.018	1	92.018	2.384	.140 ^a
	Residual	694.752	18	38.597		
	Total	786.770	19			

a. Predictors: (Constant), tingkat pendidikan

b. Dependent Variable: kualitas pelayanan

4.8 Mencari Koefisien korelasi

a. Koefisien Korelasi Y (Kualitas Pelayanan) dengan X₁ (EQ).

$$r = \frac{n \sum X_1 Y - (\sum X_1)(\sum Y)}{\sqrt{(n \sum X_1^2 - (\sum X_1)^2)(n \sum Y^2 - (\sum Y)^2)}}$$

$$r = 0.458$$

b. Koefisien Korelasi Y (Kualitas Pelayanan) dengan X₂ (SQ)

$$r = \frac{n \sum X_2 Y - (\sum X_2)(\sum Y)}{\sqrt{(n \sum X_2^2 - (\sum X_2)^2)(n \sum Y^2 - (\sum Y)^2)}}$$

$$r = 0.469$$

c. Koefisien Korelasi Y (kualitas pelayanan) dengan X₃ (tingkat pendidikan)

$$r = \frac{n \sum X_1 X_2 - (\sum X_1)(\sum X_2)}{\sqrt{(n \sum X_1^2 - (\sum X_1)^2)(n \sum X_2^2 - (\sum X_2)^2)}}$$

$$r = 0.342$$

Tabel 4.9 Koefisien Korelasi EQ

		Correlations	
		kualitas pelayanan	EQ
Pearson Correlation	kualitas pelayanan	1.000	.458
	EQ	.458	1.000
Sig. (1-tailed)	kualitas pelayanan	.	.021
	EQ	.021	.
N	kualitas pelayanan	20	20
	EQ	20	20

Tabel 4.10 Koefisien Korelasi

		Correlations	
		kualitas pelayanan	SQ
Pearson Correlation	kualitas pelayanan	1.000	.469
	SQ	.469	1.000
Sig. (1-tailed)	kualitas pelayanan	.	.019
	SQ	.019	.
N	kualitas pelayanan	20	20
	SQ	20	20

SQ

Tabel 4.11 Koefisien Korelasi Tingkat Pendidikan

Correlations

		kualitas pelayanan	tingkat pendidikan
Pearson Correlation	kualitas pelayanan	1.000	.342
	tingkat pendidikan	.342	1.000
Sig. (1-tailed)	kualitas pelayanan	.	.070
	tingkat pendidikan	.070	.
N	kualitas pelayanan	20	20
	tingkat pendidikan	20	20

