JIMM UNIKOM
Jurnal Ilmiah Magister Manajemen UNIKOM

PENGARUH KOMPETENSI DAN PROFESIONALISME TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DAN DAMPAKNYA KEPADA KEPUTUSAN INVESTASI PADA PT. AGRODANA FUTURES DI BANDUNG

THE INFLUENCE OF COMPETENCE AND PROFESSIONALISM TOWARD SERVICE QUALITY AND ITS IMPACT ON INVESTMEN DECISION AT PT. AGRODANA FUTURES IN BANDUNG

Yuliansyah
Dr. Ir. Deden Wahab Sya'roni, M.Si
Fakultas Pascasarjana Universitas Komputer Indonesia (UNIKOM)

ABSTRACT

Along with the development of IT, the interest of financial and capital market transactions by investors began to increase. Many companies are competing to attract investors to invest in their, like PT. Agrodana Futures in Bandung. To achieve a high level of investment decisions, companies make use of the competence, professionalism and quality of service from its employees. Unfortunately, professional competence and quality of service of employees, still below the standards set by the company and it led to a decrease of investment level in the company. The purpose of this research is to analyze and to find out the influenceof competence and professionalism either partially or simultaneously toward service quality at PT. Agrodana Futures Bandung 2017. And to anlyze how the influence of the quality of service towards the investment descisions of customers at PT. Agrodana Futures.The research uses descriptive and verification method. By conducting a survey to the field to obtain primary and scondary data through the distribution of questionnaires and make direct observations to the field. The data that being used in this research is scondary data wich have been obtained from the company. The testing technique that is done are the validity and reliability of normality and descriptive analysis. For data processing method, this research uses double linear regression statistic calculation. This research also uses the coefficient of determination to determine the magnitude of the influence of competence and professionalism on service quality. T test is used determine the significance of multiple linear regression coefficient. F test is used to determinethe significance of used to determine the effect of service quality on investment decisions. The result of this research indicate that the competence of srvice quality is significantly influencial. Professionalism have a positive effect on service quality. Competence and professionalism are simultaneously inluential toward service quality. And the quality of service is also significantly influencial toward investment decisions.

Keywords: Competence, Professionalism, Service Quality and Investment Decision

ABSTRAK

Sejalan dengan perkembangan IT, transaksi pasar modal dan keuangan semakin digemari oleh investor, banyak perusahaan yang bersaing untuk menarik minat investor menanamkan modal diperusahaannya, salah satunya adalah PT. Agrodana Futures di Bandung, untuk mendapatkan tingkat keputusan investasi yang tinggi, perusahaan memanfaatkan kompetensi, profesionalisme dan kualitas pelayanan para karyawannya. Namun sayangnya kompetensi profesionalisme dan kualitas pelayanan karyawan, masih dibawah standar yang telah ditetapkan perusahaan sehingga diduga menyebabkan penurunan tingkat investasi di perusahaan. Penelitin ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kompetensi dan profesionalisme baik secara parsial maupun simultan terhadap kualitas pelayanan di PT Agrodana Futures Bandung tahun 2017. Serta bagaimana untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan tersebut terhadap keputusan investasi nasabah PT. Agrodana Futures.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dan verifikatif. Dimana menggunakan metode survey ke lapangan untuk mendapatkan data primer dan skunder berupa penyebaran kuisioner dan pengamatan langsung ke lapangan. Selain itu data digunakan data sekunder yang didapat dari perusahaan. Adapun teknik pengujian yang dilakukan adalah uji validitas dan reliabilitas normalitas dan analisis deskriptif. Pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan perhitungan statistik regresi linier berganda. Selanjutnya, untuk mengetahui besarnya pengaruh kompetensi dan profesionalisme terhadap kualitas pelayanan menggunakan analisis koefisien determinasi, keberartian koefisien regresi linier berganda diketahui dengan menggunakan uji t. Kemudian untuk mengetahui pengaruh secara simultan menggunakan uji f. Serta untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan investasi digunakan uji t.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi terhadap kualitas pelayanan berpengaruh dan signifikan. Profesionalisme berpengaruh dan signifikan terhadap kualitas pelayanan. Kompetensi dan profesionalisme secara simultan berpengaruh dan signifikan terhadap kualitas pelayanan. Adapun kualitas pelayanan berpengaruh dan signifikan terhadap keputusan investasi.

Kata kunci : Kompetensi, Profesionalisme, Kualitas Pelayanan dan Keputusan Investasi

PENDAHULUAN

Perkembangan dunia IPTEK yang begitu pesatnya telah membawa manfaat luar biasa bagi peradaban umat manusia, jenis-senis pekerjaan yang sebelumnya menuntut kemampuan fisik yang cukup besar, kini relatif sudah bias digantikan oleh perangkat mesin otomatis seperti komputer. Diindustri pasar modal dan keuangan, kebutuhan akan kecepatan dan ketepatan dalam transaksi bursa saham sangatlah penting, untuk memudahkan investor, broker, trader, dan instusi terkait dapat dengan cepat menganalisa dan mengambil keputusan. Sejalan dengan perkembangan IT tersebut transaksi pasar modal dan keuangan, semakin digemari oleh investor. Apalagi dengan adanya fasilitas

online trading, client/investor bias dengan mudah melakukan transaksi dimana saja dan kapan saja, menggunakan akses internet, portable dan perangkat komputer. Melihat dari fenomena tersebut tentu akan banyak sekali perusahaan yang akan bersaing untuk menarik minat investor untuk menanamkan modal diperusahaanya.

Salah satunya adalah PT. Agrodan Futures di Bandung, untuk mendapatkan tingkat keputusan investasi yang tinggi, perusahaan memanfaatkan kompetensi, profesionalisme, dan kualitas pelayanan para karyawanya. Namun sayangnya kompetensi, profesionalisme, dan kualitas pelayanan karyawan masih berada dibawah standarisasi yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Sehingga peneliti menduga bahwa hal tersebut berkaitan erat dengan menurunnya tingkat investasi di perusahaan

Tahun	Jumlah Nasabah
2015	256
2016	164
2017	156

Dari fenomena tersebut diatas maka peneliti merasa tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul " **Pengaruh Kompetensi dan Profesionalisme Terhadap Kualitas Pelyanan dan Dampaknya Kepada Keputusan Investasi Pada PT. Agrodan Futures di Bandung**".

Manajemen Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia merupakan salah satu sumber daya yang terdapat dalam organisasi. (Edy Sutrisno, 2009:1) menyatakan bahwa sumber daya manusia adalah pegawai yang siap, mampu, dan siaga, dalam mencapai tujuan-tujuan organisasi. Timbulnya kebutuhan untuk membantu organisasi dalam melaksanakan tujuannya merupakan profesionalisme dalam bekerja.

Tujuan organisasi agar dapat tercapai dengan baik, dibutuhkan sumber daya manusia yang memenuhi syarat-syarat dan kriteria organisasi (Sofyandi, 2008:53). Kriteria organisasi tersebut diharapkan akan terbentuk sumber daya manusia yang produktif yang berguna terhadap pencapaian tujuan organisasi. (Gomes, 2003:1). Sumber daya manusia merupakan potensi yang dimiliki oleh manusia seperti keahlian, kemampuan sedangkan sumber daya non manusia terdiri atas, sumber daya alam (natural resources), modal, mesin, teknologi, material.

Kompetensi

(Wibowo 2007:86). Kompetensi merupakan karakteristik yang mendasar pada setiap individu yang dihubungkan dengan kriteria yang direferensikan terhadap kinerja yang unggul atau efektif dalam sebuah pekerjaan atau situasi.

(Wibowo, 2007:87) menyatakan bahwa kompetensi merupakan landasan dasar karakteristik orang dan mengindikasikan cara berperilaku atau berfikir,

menyamakan situasi, dan mendukung untuk periode waktu yang cukup lama.

Profesionalisme

Profesionalisme adalah sebutan yang mengacu kepada sikap mental dalam bentuk komitmen dari para anggota suatu profesi untuk senantiasa mewujudkan dan meningkatkan kualitas profesionalnya. menurut (Harefa, 2004), seorang profesional dapat dimengerti sebagai orang yang melakukan pekerjaan untuk mendapatkan nafkah dengan menunjukkan tingkat kemahiran atau keterampilan yang tinggi. Dimana tingkat kemahiran yang tinggi itu berasal tidak hanya dari pendidikan formal tapi juga berasal dari kemampuan untuk belajar sendiri.

Kualitas Pelayanan

Menurut Goeth dan Davis yang dikutip (Tjiptono, 2012:51) bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.Sebaliknya, definisi kualitas yang bervariasi dari yang kontroversional hingga kepada yang lebih strategik. Menurut Garvin yang dikutip (Tjiptono, 2012:143) menyatakan bahwa terdapat lima perspektif mengenai kualitas, salah satunya yaitu bahwa kualitas dilihat tergantung pada orang yang menilainya, sehingga produk yang paling memuaskan preferensi seseorang merupakan produk yang berkualitas paling tinggi.

Keputusan Investasi

Keputusan pembelian merupakan suatu keputusan sebagai pemilihan suatu tindakan dari dua atau lebih pilihan alternatif (Sumarwan, 2014:289).

(Sutisna, 2013:11). Memahami tingkat keterlibatan konsumen terhadap produk atau jasa berarti pemasar berusaha mengidentifikasi hal-hal yang menyebabkan seseorang merasa harus terlibat atau tidak dalam pembelian suatu produk atau jasa.

Hipotesis Penelitian

1. Kompetensi, profesionalisme dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan investasi
2. Kompetensi karyawan berkorelasi dengan profesionalisme karyawan
3. Kompetensi dan Profesionalisme berpengaruh terhadap kualitas pelayanan
4. Kualitas pelayanan karyawan berpengaruh terhadap keputusan investasi

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian survey dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian survey dimaksud adalah bersifat menjelaskan hubungan kausal dan pengujian hipotesis, sedangkan kuantitatif maksudnya data yang diolah adalah dalam bentuk angka atau data kualitatif yang diangkakan. Data yang diperoleh adalah berupa persepsi konsumen yang dirumuskan atau dibentuk ke dalam angka-angka

(kuantitatif). Dalam penelitian ini terdiri dari dua tahap analisis, yaitu analisis Deskriptif dan analisis Verifikatif.

Operasional Variabel

1. Kompetensi (X1) adalah keterampilan atau pengetahuan yang dicirikan oleh profesionalisme dalam suatu bidang tertentu sebagai seseuatu yang terpenting, sebagai unggulan bidang tersebut (Wibowo 2007:86)
2. Profesionalisme (X2) adalah sikap dan perilaku seseorang dalam melakukan profesi tertentu, yang menampilkan kesungguhan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan, pemakai jasa atau hasil karyanya (Ruky, 2002)
3. Kualitas pelayanan (Y) adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi konsumen (Lewis & Booms dalam Tjiptono, 2012:157)
4. Keputusan investasi (Z) adalah proses pengintegrasian yang mengkombinasikan pengetahuan untuk mengevaluasi dua atau lebih perilaku alternatif dan memilih salah satu diantaranya (Setiadi, 2013:415)

Teknik Pengujian Data

1. Populasi
   Menurut (Sugiyono, 2006: 55) "Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek-objek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan". Populasi penelitian ini adalah seluruh konsumen di Agrodana yang berjumlah 931 orang.
2. Sampel
   Penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *Probability Sampling* melalui *Random Sampling* atau sampling acak. Adapun penetapan besaran sampel dalam penelitian ini ditentukan menurut rumus Taro Yamane (Rakhmat, 1998: 82; Akdon, 2008:107), yaitu:

$$n = \frac{N}{N.d^2 + 1} = \frac{931}{(931 \times 0.1 \times 0.1) + 1} \approx 90$$

Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1	10.36	5.985	.735	.865
X1.2	10.62	5.339	.806	.839
X1.3	10.54	6.116	.765	.855
X1.4	10.44	6.182	.728	.867

Item Pernyataan	Koefisien r hitung	Koefisien r tabel	Kesimpulan
Pernyataan 1	0,735	0,2072	Valid
Pernyataan 2	0,806	0,2072	Valid
Pernyataan 3	0,765	0,2072	Valid
Pernyataan 4	0,728	0,2072	Valid

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.889	4

Dari tabel pengolahan data diatas di dapatkan hasil Cronbach Alpha sebesar 0,889 lebih besar dari Cronbach Alpha yang yang telah ditetapkan pada penelitian ini yaitu 0,6 yang berarti

angket atau instrument tersebut dinyatakan reliable.

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2.1	10.36	5.850	.742	.858
X2.2	10.32	6.513	.750	.858
X2.3	10.28	5.551	.794	.838
X2.4	10.34	6.228	.736	.860

Item Pernyataan	Koefisien r hitung	Koefisien r tabel	Kesimpulan
Pernyataan 1	0,742	0,2072	Valid
Pernyataan 2	0,750	0,2072	Valid
Pernyataan 3	0,794	0,2072	Valid
Pernyataan 4	0,736	0,2072	Valid

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.886	4

Dari tabel pengolahan data diatas di dapatkan hasil Cronbach Alpha sebesar 0,886 lebih besar dari Cronbach Alpha yang yang telah ditetapkan pada penelitian ini yaitu 0,6 yang berarti angket atau instrument tersebut dinyatakan reliable.

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1.1	21.92	15.983	.587	.835
Y1.2	22.09	15.722	.604	.833
Y1.3	21.80	15.465	.605	.833
Y1.4	21.77	14.810	.709	.817
Y1.5	21.94	15.738	.588	.835
Y1.6	21.88	15.637	.628	.830
Y1.7	22.07	15.703	.573	.838

Item Pernyataan	Koefisien r hitung	Koefisien r tabel	Kesimpulan
Pernyataan 1	0,587	0,2072	Valid
Pernyataan 2	0,604	0,2072	Valid
Pernyataan 3	0,605	0,2072	Valid
Pernyataan 4	0,709	0,2072	Valid
Pernyataan 5	0,588	0,2072	Valid
Pernyataan 6	0,628	0,2072	Valid
Pernyataan 7	0,573	0,2072	Valid

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.852	7

Dari tabel pengolahan data diatas di dapatkan hasil Cronbach Alpha sebesar 0,852 lebih besar dari Cronbach Alpha yang yang telah ditetapkan pada penelitian ini yaitu 0,6 yang berarti angket atau instrument tersebut dinyatakan reliable.

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Z1.1	10.70	5.269	.503	.719
Z1.2	10.63	4.235	.602	.664
Z1.3	10.77	4.653	.577	.678
Z1.4	10.40	4.962	.518	.711

Item Pernyataan	Koefisien r hitung	Koefisien r tabel	Kesimpulan
Pernyataan 1	0,503	0,2072	Valid
Pernyataan 2	0,602	0,2072	Valid
Pernyataan 3	0,577	0,2072	Valid
Pernyataan 4	0,518	0,2072	Valid

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.752	4

Dari tabel pengolahan data diatas di dapatkan hasil *Cronbach Alpha* sebesar 0,752 lebih besar dari *Cronbach Alpha yang* yang telah ditetapkan pada penelitian ini yaitu 0,6 yang berarti angket atau instrument tersebut dinyatakan reliable.

Uji Normalitas

Statistics

		X1	X2	Y	Z
N	Valid	90	90	90	90
	Missing	0	0	0	0
Skewness		-.358	-.610	-.519	-.253
Std. Error of Skewness		.254	.254	.254	.254
Kurtosis		-.310	-.107	.036	.049
Std. Error of Kurtosis		.503	.503	.503	.503

Berdasarkan output hasil analisis SPSS menunjukan koefisien skewness untuk variable X1,X2,Y dan Z berada pada rentangan -0,5 Sampai dengan 0,5. Artinya H1 yang menyatakan data berasal dari populasi yang berdistribusi secara normal diterima. Hasil analisis tersebut dapat dikatakan bahwa data kompetensi , profesionalisme, kualitas pelayanan dan keputusan investasi tersebut berasal dari populasi yang terdistribusi secara normal.

Uji Homogenitas

Test of Homogeneity of Variance

		Levene Statistic	df1	df2	Sig.
X1	Based on Mean	1.350	1	88	.248
	Based on Median	1.393	1	88	.241
	Based on Median and with adjusted df	1.393	1	87.841	.241
	Based on trimmed mean	1.333	1	88	.251
X2	Based on Mean	2.295	1	88	.133
	Based on Median	1.141	1	88	.288
	Based on Median and with adjusted df	1.141	1	82.386	.288
	Based on trimmed mean	2.341	1	88	.130
Y	Based on Mean	3.371	1	88	.070
	Based on Median	3.306	1	88	.072
	Based on Median and with adjusted df	3.306	1	86.681	.072
	Based on trimmed mean	3.363	1	88	.070
Z	Based on Mean	1.492	1	88	.225
	Based on Median	1.688	1	88	.197
	Based on Median and with adjusted df	1.688	1	87.974	.197
	Based on trimmed mean	1.471	1	88	.228

Berdasarkan hasil analisis diatas menunjukan bahwa untuk pengujian variable X1 = 0,248 ,X2 = 0,133, Y = 0,070, dan Z = 0,225 lebih besar dari tingkat alpha atau tingkat kesalahan 5%, dengan demikian dapat dinyatakan bahwa data tersebut berasal dari populasi yang bervarian Homogen.

Analisis Deskriptif

Penyataan	STS 1	TS 2	CS 3	S 4	ST 5	Skor kuesioner	Total responden
X1.1	1	10	24	41	14	336	90
X1.2	4	13	29	34	10	303	90
X1.3	0	13	33	35	9	297	90
X1.4	0	13	25	42	10	315	90
Rata-rata skor kuesioner						319	

Pada analisis data deskriptif kompetensi karyawan PT.Agrodana di dapatkan hasil rata-rata hasil kuesioner sebesar 319, jika dihitung rata-ratanya maka didapatkan nilainya sebesar 319/450x100%= 70 %. Berdasarkan persentase tersebut dapat kita tarik kesimpulan bahwa secara keseluruhan kompetensi karyawan PT. Agrodana Futures Bandung dalam kategori kuat.

Penyataan	STS 1	TS 2	CS 3	S 4	ST 5	Skor kuesioner	Total responden
X2.1	4	11	28	38	9	307	90
X2.2	0	12	33	38	7	310	90
X2.3	4	12	20	44	10	314	90
X2.4	0	16	29	36	9	308	90
Rata-rata skor kuesioner						309	

Pada tabel di atas didapatkan hasil rata-rata hasil kuesioner sebesar 309, jika dihitung rata-ratanya maka didapatkan nilainya sebesar 309/450x100%= 69 %. Berdasarkan persentase tersebut dapat kita tarik kesimpulan bahwa secara keseluruhan profesionalisme karyawan PT. Agrodana Futures Bandung termasuk kedalam kategori kuat.

Penyataan	STS 1	TS 2	CS 3	S 4	ST 5	Skor kuesioner	Total responden
Y1.1	0	10	23	44	13	330	90
Y1.2	0	12	33	32	13	316	90
Y1.3	0	13	11	49	17	340	90
Y1.4	0	2	17	49	22	361	90
Y1.5	0	10	29	37	14	325	90
Y1.6	0	9	21	48	12	333	90
Y1.7	3	8	34	30	15	316	90

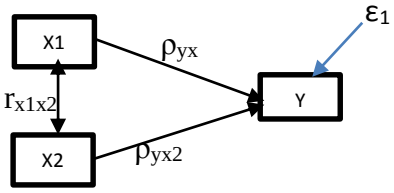
Rata-rata	331	90

Pada analisis data deskriptif kualitas pelayanan karyawan PT.Agrodana di dapatkan hasil rata-rata hasil kuesioner sebesar 331, jika dihitung rata-ratanya maka didapatkan nilainya sebesar 331/450x100%= 74 %. Berdasarkan persentase tersebut dapat kita tarik kesimpulan bahwa secara keseluruhan kualitas pelayanan karyawan PT. Agrodana Futures di Bandung dalam kategori kuat.

Penyataan	STS 1	TS 2	CS 3	S 4	ST 5	Skor kuesioner	Total responden
Z1.1	0	12	40	35	3	312	90
Z1.2	1	3	44	35	7	316	90
Z1.3	0	14	46	25	5	306	90
Z1.4	2	5	30	37	16	339	90
Rata-rata skor kuesioner						318	

Pada analisis data deskriptif keputusan investasi PT.Agrodana di dapatkan hasil rata-rata hasil kuesioner sebesar 318, jika dihitung rata-ratanya maka didapatkan nilainya sebesar 318/450x100%= 71 %. Berdasarkan persentase tersebut dapat kita tarik kesimpulan bahwa secara keseluruhan keputusan investasi nasabah PT. Agrodana Futures di Bandung dalam kategori cukup.

Analisis Jalur



Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.696[a]	.484	.472	3.428969	1.685

a. Predictors: (Constant), X2, X1
b. Dependent Variable: Y

Correlations

		Y	X1	X2
Pearson Correlation	Y	1.000	.659	.517
	X1	.659	1.000	.488
	X2	.517	.488	1.000
Sig. (1-tailed)	Y	.	.000	.000
	X1	.000	.	.000
	X2	.000	.000	.
N	Y	90	90	90
	X1	90	90	90
	X2	90	90	90

Coefficients[a]

Model	Unstandardized Coefficients B	Unstandardized Coefficients Std. Error	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
1 (Constant)	6.151	1.547		3.977	.000
X1	.771	.127	.534	6.057	.000
X2	.374	.129	.256	2.903	.005

a. Dependent Variable: Y

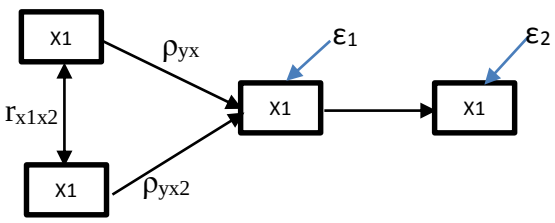
Interpretasi

1. Pengaruh langsung dari X1 terhadap Y = $0{,}534^2$ = 0,285 atau 28,5%
2. Pengaruh langsung dari X2 terhadap Y = $0{,}256^2$ = 0,065 atau 0,65%
3. Pengaruh total X1 dan X2 terhadap Y

   R^2 yx2yx1 =(0,534 x 0,659) + (0,256 x 0,517)

   = 0,351 + 0,132 = 0,483 atau 48,3%

4. Pengaruh variabel lain $\varepsilon_1 = 0{,}718^2$ = 0,515 = 51,5%



Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin - Watson
1	.717[a]	.514	.497	2.025599	2.367

a. Predictors: (Constant), Y, X2, X1
b. Dependent Variable: Z

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	373.703	3	124.568	30.360	.000[b]
	Residual	352.862	86	4.103		

Coefficients[a]

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	3.013	.993		3.034	.003
X1	.122	.090	.139	1.357	.178
X2	.016	.080	.018	.203	.839
Y	.368	.063	.608	5.806	.000

a. Dependent Variable: Z

Interpretasi :

1. Pengaruh tidak langsung antara X1 terhadap Z melalui Y adalah 0,534 x 0,608 = 0,324
2. Pengaruh tidak langsung antara variable X2 terhadap Z melalui Y adalah 0,256 x 0,608 = 0,155
3. Pengaruh total X1 terhadap Z = 0,324 + 0,139 = 0,463
4. Pengaruh total X2 terhadap Z = 0,155 + 0,018 = 0,335

Pengujian secara parsial Y terhadap Z
Uji t

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.709[a]	.502	.497	2.026970

a. Predictors: (Constant), Y

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.445	.915		3.766	.000
	Y	.429	.046	.709	9.425	.000

a. Dependent Variable: Z

a. Pada output pertama didapatkan nilai R sebesar 0,709 artinya hubungan variable Y dan Z sebesar 70,9%, dan R square sebesar 502, artinya artinya variable Z mampu dijelaskan oleh variable Y sebesar 50,2 % dan sisanya 49,8% dijelaskan variable lain yang tidak dimasukkan kedalam penelitian
b. Pada output kedua didapatkan nilai t hitung sebesar 3,766 lebih besar dari nilai t tabel yaitu 1,66256 , dengan nilai sig sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 artinya, secara signifikan ada variable kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan investasi.
c. Untuk hasil Standardized Coefficients Beta sebesar 0,709 dengan nilai sig sebesar 0,000, dan t hitung sebesar 9,425 lebih besar dari nilai t tabel yaitu 1,98761, artinya secara parsial ada pengaruh yang signifikan antara variable kualitas pelayanan terhadap keputusan investasi sebesar 0,709

Pengujian Secara Simultan Uji F

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.696[a]	.484	.472	3.428969

a. Predictors: (Constant), X2, X1

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	960.571	2	480.285	40.848	.000[b]
	Residual	1022.931	87	11.758		
	Total	1983.502	89			

a. Dependent Variable: Y
b. Predictors: (Constant), X2, X1

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.151	1.547		3.977	.000
	X1	.771	.127	.534	6.057	.000
	X2	.374	.129	.256	2.903	.005

a. Dependent Variable: Y

1. Output pertama dimana didapatkan hasil R sebesar 0,696 artinya hubungan X1 dan X2 terhadap Y sebesar 69,6 %, kemudian untuk nilai Rsquare sebesar 0,484 artinya variable Y mampu dijelaskan oleh variable X1 dan X2 sebesar 48,4% dan sisanya 51,6% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukan kedalam penelititan
2. Dari output kedua didapatkan nilai Fhitung sebesar 40,848 lebih besar dari Ftabel yaitu 3,10 dengan nilai sig 0,000 lebih besar dari alpa, artinya terdapat pengaruh secara signifikan antara variabel kompetensi dan profesionalisme terhadap variabel kualitas pelayanan
3. Output yang ketiga didapatkan hasil Standardized Coefficient Beta X1 dan X2 masing-masing sebesar 0,534 dan 0,256 dengan sig 0,000, dan 0,005 artinya secara signifikan Variabel X1 dan X2 bersama-sama berpengaruh terhadap variabel Y.

Pembahasan

1. Pengaruh kompetensi, profesionalisme, dan kualitas pelayanan terhadap keputusan investasi
   Secara keseluruhan kompetensi, profesionalisme, dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan investasi
2. Hubungan kompetensi karyawan terhadap profesionalisme karyawan
   Kompetensi berkorelasi linear dan signifikan terhadap profesionalisme
3. Pengaruh kompetensi dan profesionalisme terhadap kualitas pelayanan
   Kompetensi dan profesionalisme berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan
4. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan investasi
   Kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh dan signifikan terhadap keputusan investasi

Kesimpulan

1. Dari hasil pengujian terbukti bahwa secara simultan kompetensi profesionalisme dan kualitas

pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan investasi.

2. Dari hasil pengujian telah terbukti bahwa kompetensi dan profesionalisme berkorelasi secara linear, adapun korelasinya sebesar 0,488 atau 48,8%
3. Dari hasil pengujian secara simultan atau keseluruhan terbukti bahwa kompetensi dan profesionalisme memberikan pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan sebesar 0,483 atau 48,3%
4. Dari hasil pengujian terbukti bahwa kualitas pelayanan memberikan pengaruh signifikan terhadap keputusan investasi sebesar 0,502 atau 50,2 %

Saran

1. Penelitian ini terbatas, hanya meneliti separuh dari variabel yang digunakan untuk mengukur kinerja perusahaan, maka dari itu hasil penelitian ini belum bisa dikatakan mewakili kondisi yang sebenarnya.
2. Dari hasil kesimpulan yang terbukti bahwa kompetensi, profesionalisme dan kualitas pelayanan bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan investasi. Maka peneliti menyarankan agar perusahaan lebih meningkatkan lagi kualitas pelayananya melalui penyeleksian karyawan dengan pengetahuan dan keterampilan yang dianggap mampu melayani pelanggan secara professional.
3. Perusahaan sebaiknya mengembangkan dan menciptakan motivasi kompetensi untuk para karyawan, baik itu dari segi pengetahuan (knowledge), keterampilan (skill), maupun sikap prilaku (attitude), yang diharapkan nantinya bisa memperbaiki produktifitas, profitabilitas dan kualitas terhadap suatu produk dan jasa.

UCAPAN TERIMAKASIH

Dalam pengerjaan penelitian ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada :

1. Dr. Ir. Eddy Suryanto Soegoto selaku Rektor Universitas Komputer Indonesia.
2. Dr. Ir. Herman S.Soegoto, MBA, selaku Dekan dan Dosen Fakultas Pasca Sarjana Universitas Komputer Indonesia.
3. Dr. Ir. Deden Wahab Sya'roni, M.Si, selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Fakultas Pasca Sarjana Universitas Komputer Indonesia dan juga sebagai pembimbing penulis yang berperan besar dalam membimbing dan mengarahkan serta memotivasi penulis.
4. Dr. Rahma Wahdiniwaty, Dra., M.Si selaku penguji 1 yang banyak memberikan saran dan masukan dalam pengerjaan tesis ini.
5. Dr. Dedi Sulistiyo, S.T., M.T. selaku penguji 2 yang banyak memberikan saran dan masukan dalam pengerjaan tesis ini.

DAFTAR PUSTAKA

Abdullah, Ma'ruf. 2013. Manajemen Berbasis Syariah. Yogyakarta : Aswaja Presindo

Abdurahman, & Ali Somantri Ating. 2011. Dasar-Dasar Metode Statistika

Untuk Penelitian. Bandung : Pustaka Setia

Achmad S. Ruky. 2006. Sistem Manajemen Kinerja. Jakarta PT. Gramedia Pustaka Utama

Agung, Kurniawan. 2005. Transformasi Pelayanan Publik. Yogyakarta : Pembaharuan

Almasdi & Jusuf Suit. 2012. Aspek Sikap Mental Dalam Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta : Syiar Media

Anoraga Panji. 2006. Psikologi Kerja. Jakarta Rhneka Cipta

Barata, Atep. 2004. Dasar-Dasar Pelayanan Prima. Jakarta : Elex Media. Komputindo

Edy Sutrisno. 2009. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta : Kencana Prananda Media Group

Ferdinand Agusty. 2014 Metode Penelitian Manjemen. Semarang : Seri Pustaka Kunci

Gomes. 2003. Manajemen sumber Daya Manusia. Yogyakarta : Andi

Hutapea, Thoha. 2008. Kompetensi Plus. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama

Kotler & Amstrong. 2008. Prinsip-Prinsip Pemasaran. Jakarta : Erlangga

Kotler, Philip & Kevin Lane Keller. 2016. Marketing Mangemen. Pearson Education, INC

Nasution, M. N. 2004. Manajemen Jasa Terpadu. Jakarta : PT. Ghalia Indonesia

Ratminto & Minarsih, Atik Septi. 2005. Manajemen Pelayanan. Yogyakarta : Pustaka Pelajar