terorganisasi dengan baik, memanfaatkan kemampuan individu, memberi dukungan pada pemimpin dan sesama anggota tim, mengembangkan iklim kerja tim, mengatasi perbedaan pendapat, komunikasi secara terbuka, membuat keputusan yang objektif, evaluasi terhadap efektivitas tim. Kinerja tim diartikan sebagai persepsi responden dalam menilai kinerja para anggota tim secara keseluruhan. Variabel kinerja ini diukur dengan menggunakan instrumen yang dikembangkan oleh Chang, dkk (2001). Pengukuran variabel dimulai dari skor 1 sampai 7, dimana skor 1 sampai skor 2 untuk kinerja dibawah rata – rata, skor 3 sampai skor 5 untuk kinerja rata – rata, dan skor 6 sampai skor 7 untuk kinerja diatas rata-rata. Semakin tinggi skor yang dihasilkan menunjukkan tingginya kinerja tim dalam suatu organisasi jasa.

3.3.1. Teknik Analisis Data

Kualitas data dalam suatu penelitian ditentukan oleh kualitas instrumen yang digunakan dalam mengumpulkan data (Indriantoro dan Supomo, 1999 : 80). Kulitas data yang dihasilkan dari penggunaan instrumen penelitian (instrumen penelitian ini adalah kuesioner) dapat dievaluasi dengan menggunakan uji validitas dan reliabilitas.

3.3.2. Uji Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat – tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen (Arikunto, 1997). Pengujian ini menggunakan perhitungan korelasi product moment dari Karl Person dengan tingkat signifikansi (α=5%) dengan rumus yang digunakan (Suharsimi, 1997)

$$r = \frac{n(\Sigma xy) - (\Sigma x . \Sigma y)}{\sqrt{(n\Sigma x^2 - (\Sigma x)^2)(n\Sigma y^2 - \Sigma y)^2)}}$$

keterangan :

r : koefisien korelasi
x : tingkat skor indikator yang diuji
y : jumlah atau total skor indikator
n : jumlah sampel

Kriteria pengujian validitas penelitian :
1. Jika r hitung > r tabel, maka pengujian tersebut valid
2. Jika r hitung < r tabel, maka pengujian tersebut tidak valid

3.3.3. Uji Realibilitas

Reliabilitas menunjukkan bahwa suatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat penggumpul data karena instrumen itu sudah baik (Arikunto, 1997). Cara perhitungan tingkat reliabilitas suatu data yaitu menggunakan cronbach's alpha yang dirumuskan sebagai berikut :

$$\alpha = \frac{K.r}{1+(k-1)r}$$