

BAB III METODE PENELITIAN

A. Lokasi, Populasi, Sample Penelitian dan Tehnik Pengambilan Sampel

1. Lokasi Penelitian

Lokasi dari penelitian ini yaitu di Padma Hotel Bandung Jalan Ranca Bentang No. 56-58 Bandung 40142 Telephone +6222 20 30 333 Fax. No.+6222 20 36 633 Website (www.padmahotels.com).



Sumber: Departemen Housekeeping Padma Hotel Bandung 2013

Gambar 3.1

Denah Lokasi Padma Hotel Bandung

Padma Hotel Bandung merupakan hotel bintang lima yang terletak di kawasan Bandung Utara, terkenal dengan pemandangannya yang indah dan udara yang sejuk, lokasi yang dekat dengan area bisnis, hiburan dan pusat perbelanjaan. Hanya 30 menit dari Husein Sastranegara *Airport* dan hanya 15 menit dari Pusat Perbelanjaan Ciwalk *Shopping Centre*.

Peneliti memilih lokasi penelitian di Padma Hotel Bandung karena, Padma Hotel Bandung merupakan hotel bintang lima terbaik di kota Bandung. Peringkat tersebut menurut beberapa media atau wadah komentar seperti Trivadvisor dan Medalia pada tahun 2013.

Nita Nilamsari, 2014

Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Serta Dampaknya Pada Kualitas Pelayanan Housekeeping Department Di Padma Hotel Bandung

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

2. Populasi dan Sample Penelitian

a. Populasi

Langkah pertama dalam pengumpulan dan analisis data dalam sebuah penelitian adalah penentuan populasi. Menurut Sugiyono (2008:80), ‘populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya’. Menurut Nazir, 2004 (dalam Riduwan & Kuncoro, 2012:37) ‘populasi adalah berkenaan dengan data, bukan orang atau bendanya’. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan departemen *housekeeping* di Padma Hotel Bandung yaitu sebanyak 56 orang.

b. Sampel

Menurut Arikunto, 2003 (dalam Riduwan & Kuncoro, 2012:39) sampel adalah bagian dari populasi (sebagian atau wakil yang diteliti). Pengertian lain sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2008:81).

Sampel adalah bagian dari populasi yang mempunyai ciri-ciri atau keadaan tertentu yang akan diteliti. Karena tidak semua data dan informasi akan diproses dan tidak semua orang akan diteliti melainkan cukup dengan menggunakan sampel. Yang akan dijadikan sampel dalam penelitian ini adalah karyawan departemen *housekeeping* di Padma Hotel Bandung. Nasution, 2003:135 (dalam Riduwan dan Kuncoro, 2012:210) berpendapat bahwa mutu penelitian tidak selalu ditentukan oleh besarnya sample, akan tetapi oleh kokohnya dasar-dasar teorinya, oleh desain penelitiannya, serta mutu pelaksanaan dan pengelolannya.

3. Teknik Pengambilan Sampel

Teknik penarikan sampel adalah suatu cara mengambil sampel yang *representative* dari populasi (Riduwan & Kuncoro, 2012:40). Populasi dalam penelitian ini dianggap homogen atau sejenis, jadi digunakan random sampling yaitu dengan mengambil sampel dari populasi dengan cara acak tanpa memperhatikan tingkatan.

Namun untuk sekedar ancer-ancer maka apabila subjek kurang dari 100, maka lebih baik diambil semua, sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi. Selanjutnya jika subjeknya besar, dapat diambil antara 10%-15% atau 20%-25% atau lebih (Arikunto, 2004 dalam Riduwan & Kuncoro, 2012:210). Karena dalam penelitian ini populasi hanya berjumlah 56 orang jadi peneliti menggunakan semua populasi sebagai sampel yang disebut *total sampling*.

B. Metode Penelitian

Penelitian merupakan sebuah sebab akibat dari pengembangan ilmu pengetahuan. Ilmu-ilmu tersebut mengalami peningkatan dalam hal wawasan dan ruang lingkup. Semua itu didapatkan dari hasil penelitian yang menggunakan metode-metode tertentu. Menurut Sukmadinata (2011: 52) bahwa “Metode penelitian merupakan rangkaian cara atau kegiatan pelaksanaan penelitian yang didasari oleh asumsi-asumsi dasar, pandangan-pandangan filosofis dan ideologis, pertanyaan dan isu-isu yang dihadapi”. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif dan verifikatif. Menurut Sukmadinata (2011: 54) bahwa penelitian deskriptif adalah “suatu penelitian yang ditujukan untuk menggambarkan fenomena-fenomena yang ada, yang berlangsung saat ini atau lampau”. Penulis memilih metode ini karena penulis ingin menjabarkan hasil dari penarikan kesimpulan tentang keadaan yang terjadi. Sedangkan menurut Mashuni, 2008:45 (dalam Umi Narimawati, 2009:29) metode penelitian verifikatif yaitu memeriksa benar tidaknya apabila dijelaskan untuk menguji suatu cara dengan atau tanpa perbaikan yang dilaksanakan di tempat lain dengan mengatasi masalah yang serupa dengan kehidupan.

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah Pendekatan Kuantitatif. Pendekatan ini digunakan karena ingin menghilangkan subjektivitas dalam hasil penelitian nantinya. Pendekatan kuantitatif cenderung memakai pengolahan data berupa angka yang merupakan bahasa artifisial objektif dan tanpa emosi sehingga menuntun ke arah penelitian yang objektif dan netral.

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan model analisis jalur (*path analysis*). Path analysis digunakan untuk menganalisis pola

hubungan antar variabel dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh langsung maupun tidak langsung seperangkat variabel bebas (eksogen) terhadap variabel terikat (endogen) (Riduwan & Kuncoro, 2012:2).

C. Definisi Operasional

Definisi oprasional variabel bertujuan untuk menjelaskan makna variabel yang sedang di teliti. Masri S, 2003:46-47 (dalam Riduwan dan Kuncoro, 2012:182) memberikan pengertian tentang definisi oprasional adalah unsur penelitian yang memberitahukan bagaimana cara mengukur suatu variabel, dengan kata lain definisi oprasional adalah semacam petunjuk pelaksanaan bagaimana caranya mengukur suatu variabel. Definisi oprasional adalah suatu informasi ilmiah yang amat membantu penelitalain yang ingin menggunakan variabel yang sama. Lebih lanjut Masri S, mengatakan: “ Dari informasi tersebut akan mengetahui bagaimana caranya pengukuran atas variabel itu dilakukan. Dengan demikian peneliti dapat menentukan apakah prosedur pengukuran yang sama akan dilakukan (diperlukan) prosedur pengukuran baru. Berdasarkan pendapat di atas, maka dapat disimpulkan bahwa definisi oprasional itu harus bisa diukur dan spesifik serta bisa dipahami oleh orang lain (Riduwan & Kuncoro, 2012:182). Adapun definisi oprasional adalah sebagai berikut:

1. Motivasi kerja

Motivasi kerja adalah dorongan yang timbul dari diri karyawan dan membuat atau menyebabkan seseorang melakukan suatu pekerjaan sesuai dengan apa yang diharapkan, dorongan tersebut bisa didapatkan dari dalam diri karyawan tersebut atau dari pihak luar yang mencakup: a) motif, b) harapan dan c) insentif.

2. Kinerja Karyawan

Kinerja karyawan adalah hasil dari suatu pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan dan perilaku dalam melaksanakan tugasnya dan hasilnya sesuai dengan harapan manajmen yang mencakup: a) kualitas, b) kuantitas, c) penggunaan waktu kerja dan d) kerja sama.

3. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah segala sesuatu yang diharapkan konsumen baik itu dalam produk yang berbentuk barang atau pelayanan yang mencakup: a) *Reliability*, b) *Responsiveness*, c) *Assurance*, d) *Empathy*, dan e) *Tangibles*.

Adapun definisi operasional apabila dibuat dalam tabel adalah sebagai berikut:

Tabel 3.1

Kisi-kisi Instrumen Penelitian
Variabel, Sub Variabel dan Indikator Penelitian

Variabel	Sub Variabel	Indikator	Item	Skala
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Motivasi Kerja (X) Sumber (Hasibuan 2013:143-166)	Motif	<ul style="list-style-type: none"> Keinginan mendapatkan gaji yang layak Keinginan mendapatkan tempat kerja yang baik Keamanan dalam bekerja Penerimaan oleh kelompok Pengakuan sebagai individu Kesempatan untuk maju (promosi) Perlakuan yang wajar 	1 2 3 4 5 6 7	Ordinal
	Harapan	<ul style="list-style-type: none"> Kondisi kerja yang baik Penghargaan penuh atas penyelesaian pekerjaan Pemahaman simpatik atasan atas persoalan pribadi Loyalitas pimpinan Pendisiplinan yang bijaksana 	8,9 10 11 12,13 14	Ordinal
	Insentif	<ul style="list-style-type: none"> Pendapatan (upah/gaji) Pemberian tunjangan Pemberian reward atas prestasi Pemberian reward atas <i>over</i> 	15 16,17 18,19	Ordinal

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
		<i>time</i>	20	
Kinerja Karyawan (Y) Sumber (Sudarmanto 2009: 8-12)	Kualitas	<ul style="list-style-type: none"> • Tingkat kesalahan • Tingkat kecermatan • Tingkat kerusakan • Kualitas penyelesaian pekerjaan 	1 2,3 4 5,6	Ordinal
	Kuantitas	<ul style="list-style-type: none"> • Jumlah pekerjaan yang dihasilkan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan • Penyelesaian tugas dengan baik serta memuaskan 	7 8	Ordinal
	Penggunaan waktu	<ul style="list-style-type: none"> • Tingkat ketidakhadiran • Tingkat keterlambatan • Waktu kerja efektif 	9 10,11 12	Ordinal
	Kerja sama	<ul style="list-style-type: none"> • Kesiapan bekerja sama dengan orang lain agar kinerja baik • Pembinaan kerja sama dengan atasan 	13 14	Ordinal
Kualitas Pelayanan (Z) Sumber (Parasaruman dkk dalam Tjiptono & Chandra, 2011:198)	<i>Reliability</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Kemampuan untuk memberikan pelayanan dengan segera • Kemampuan untuk memberikan pelayanan dengan akurat • Kemampuan untuk memberikan pelayanan dengan memuaskan 	1 2 3	Ordinal

	<i>Responsiveness</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Kesigapan membantu tamu • Pelayanan yang tanggap • Kemampuan mengatasi keluhan pelanggan 	4 5 6	Ordinal
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
	<i>Assurance</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Kenyamanan tamu dalam menerima pelayanan • Kesopanan terhadap tamu • Kepercayaan tamu • Keamanan tamu dalam menikmati pelayanan 	7 8 9 10	Ordinal
	<i>Empathy</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Melakukan komunikasi yang baik • Pemahaman kebutuhan tamu • Memberikan perhatian pribadi 	11 12 13	Ordinal
	<i>Tangibles</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Kualitas penampilan fisik • Pemanfaatan peralatan hotel. • Kelengkapan fasilitas hotel 	14 15 16	Ordinal

Sumber: Pengolahan data 2014 (dikembangkan dari Hasibuan (2013), Sudarmanto (2009), Tjiptono (2011))

D. Instrumen Penelitian

1. Jenis Instrumen

Dalam penelitian yang menggunakan pendekatan kuantitatif, peneliti harus menggunakan instrumen untuk mengumpulkan data. Sugiyono (2008: 102) “Instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati”. Dalam penelitian yang menggunakan pendekatan kuantitatif juga, peneliti akan menggunakan instrumen untuk mengukur nilai variabel. Dengan demikian jumlah instrumen yang akan digunakan untuk penelitian akan tergantung pada jumlah variabel yang akan

diteliti. Dalam penelitian ini, instrumen yang digunakan oleh peneliti yaitu angket/kuesioner yang bertujuan untuk mengetahui skor variabel X (motivasi kerja), skor variabel Y (kinerja karyawan), dan skor variabel Z (kualitas pelayanan).

2. Skala Pengukuran

Untuk dapat mengumpulkan data kuantitatif secara akurat, maka instrumen penelitian yang digunakan untuk mengukur variabel harus memiliki sebuah skala pengukuran. Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala Likert. Skala Likert untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang kejadian atau gejala sosial (Riduwan & Kuncoro, 2012:20). Dengan menggunakan skala likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi dimensi, dimensi dijabarkan menjadi sub variabel kemudian sub variabel dijabarkan menjadi indikator-indikator yang dapat diukur. Setiap jawaban dihubungkan dengan bentuk pernyataan atau dukungan sikap yang diungkapkan dengan kata-kata sebagai berikut:

- a. Sangat setuju, diberi skor 5
- b. Setuju, diberi skor 4
- c. Ragu, diberi skor 3
- d. Tidak setuju, diberi skor 2
- e. Sangat tidak setuju, diberi skor 1

3. Penyusunan Instrumen

Dalam penelitian ini, terdapat beberapa tahap penyusunan instrumen yang dilakukan oleh peneliti, yaitu sebagai berikut:

- a. Penyusunan kisi-kisi instrumen

Kisi-kisi yang dirumuskan ke dalam tabel oleh peneliti disesuaikan dengan hipotesis, perumusan masalah, tujuan penelitian, dan variabel yang telah ditetapkan. Titik tolak dari suatu penyusunan instrumen adalah variabel-variabel penelitian yang ditetapkan untuk diteliti. Dari variabel-variabel tersebut diberikan

definisi operasionalnya, dan selanjutnya ditentukan indikator-indikator yang akan diukur. Dari indikator ini kemudian dijabarkan menjadi butir-butir pernyataan atau pertanyaan.

Untuk memudahkan penyusunan instrumen, maka dibuat dalam bentuk matriks. Sedangkan matriks atau sering disebut juga kolom-kolom dalam instrumen penelitian berisi judul, hipotesis, variabel, dimensi, indikator, sub indikator, sumber data, alat pengumpul data dan nomor item soal.

b. Penyusunan Angket

Menurut Sukmadinata (2010:236), langkah-langkah penyusunan butir-butir instrumen yang bersifat mengukur ada dua, yaitu:

- 1) Penyusunan kisi-kisi yang dijadikan pedoman dalam pembuatan angket.
- 2) Membuat daftar pernyataan yang dibuat sesuai dengan kisi-kisi penelitian.

Penyusunan angket/kuesioner menurut Sukmadinata diatas berdasarkan pada kriteria angket yang baik yaitu pertama, pernyataan hanya satu pesan. Kedua, dirumuskan dengan kalimat pendek namun lengkap dan jelas. Ketiga, hindari perumusan kalimat yang berbelit-belit, menjebak atau mengarahkan pada jawaban tertentu.

Adapun tahapan penyusunan instrumen yang dilakukan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

- 1) Penyusunan kisi-kisi yang akan dijadikan pedoman dalam pembuatan angket.
- 2) Membuat daftar pernyataan yang disesuaikan berdasarkan kisi-kisi angket (terlampir), yang dibuat sesuai dengan kriteria angket yang baik.
- 3) Membuat alternatif jawaban yang terdiri dari lima alternatif jawaban.
- 4) Membuat petunjuk pengisian angket untuk menghindari kesalahan dalam penyusunan angket.
- 5) Membuat surat pengantar angket agar responden mengetahui maksud dan tujuan dari pengisian.

E. Proses Pengembangan Instrumen

Sebelum disebarkan kepada seluruh subjek penelitian, maka angket atau instrumen yang telah dibuat harus diujikan terlebih dahulu validitas dan

reliabilitasnya. Hal tersebut dilakukan supaya nantinya data kuantitatif yang dihasilkan dapat dipertanggung jawabkan. Instrumen yang akan diuji menurut Sugiyono (2008:125) jumlah sample yang digunakan sekitar 30 orang. Maka pengujian validitas dan reliabilitas angket (uji instrumen) dalam penelitian ini akan diujikan kepada 30 orang karyawan departemen *housekeeping* Padma Hotel Bandung.

1. Pengujian Validitas Instrumen

Menurut Sukmadinata (2011:228) “validitas instrumen menunjukkan bahwa hasil dari suatu pengukuran menggambarkan segi atau aspek yang diukur”. Sedangkan menurut Sugiyono (2008:121) “instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid”. Valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Riduwan, 2004 (dalam Riduwan & Kuncoro, 2012:216) menjelaskan bahwa validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat keandalan atau keahlian suatu alat ukur. Sedangkan Kusnendi (2007:111) menjelaskan bahwa “validitas menunjukkan kemampuan instrumen penelitian mengukur dengan tepat atau benar apa yang hendak diukur”.

Adapun uji validitas dalam penelitian ini menggunakan teknik korelasi *Pearson Product Moment* (Kusnendi, 2007:111) sebagai berikut :

$$r_{\text{hitung}} = \frac{n(\sum X_i Y_i) - (\sum X_i) \cdot (\sum Y_i)}{\sqrt{\{n \cdot (\sum X_i^2) - (\sum X_i)^2\} \cdot \{n \cdot (\sum Y_i^2) - (\sum Y_i)^2\}}}$$

Dimana:

- r = Koefisien Korelasi
- $\sum X$ = Jumlah skor item
- $\sum Y$ = Jumlah skor total (keseluruhan)
- n = Jumlah responden

Distribusi (Tabel t) untuk $\alpha = 0,05$ dan derajat kebebasan ($dk = n - 2$)

Kaidah keputusan: Jika $r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$ berarti valid sebaliknya

$r_{hitung} < r_{tabel}$ berarti tidak valid

Pengujian validitas dalam penelitian ini dibantu dengan menggunakan program Microsoft Excel 2010. Berikut hasil uji validitas variabel-variabel penelitian.

Dari hasil uji coba instrumen penelitian untuk variabel motivasi kerja (X) diperoleh kesimpulan bahwa dari 20 item pernyataan semua item tersebut dinyatakan valid karena nilai r hitung yang didapatkan lebih besar dari r tabel. Dengan taraf signifikansi $\alpha = 0,05$ dan derajat kebebasan ($dk = n-2 = 30-2 = 28$) dan diperoleh r tabel = 0,374 seperti terlihat dari tabel 3.2 berikut.

Tabel 3.2

Hasil Uji Validitas Variabel Motivasi Kerja (X)

No (1)	Pernyataan (2)	r hitung (3)	r tabel (4)	Keterangan (5)
1	Saya senang bekerja disini karena mendapatkan gaji yang layak	0,418	0,374	Valid
2	Saya senang bekerja disini karena saya mendapatkan tempat kerja yang baik	0,593	0,374	Valid
3	Saya senang bekerja disini karena saya merasa aman dalam bekerja	0,433	0,374	Valid
4	Saya merasa sangat diterima oleh kelompok dalam bekerja	0,500	0,374	Valid
5	Saya mendapatkan pengakuan yang positif atas pekerjaan saya	0,503	0,374	Valid
6	Saya mendapatkan waktu istirahat yang sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan	0,471	0,374	Valid
7	Saya mendapatkan peluang/kesempatan yang besar untuk maju(dipromosikan)	0,418	0,374	Valid
8	Saya bekerja dalam suasana/kondisi yang nyaman	0,397	0,374	Valid
9	Saya bekerja dalam suasana/kondisi yang menyenangkan	0,375	0,374	Valid
10	Saya selalu mendapatkan penghargaan atas pekerjaan yang telah saya selesaikan	0,396	0,374	Valid
11	Saya selalu mendapatkan bantuan atas persoalan pribadi saya dari pimpinan	0,382	0,374	Valid
12	Saya selalu dibantu oleh pimpinan dalam menyelesaikan tugas dan tanggung jawab demi mencapai tujuan organisasi	0,389	0,374	Valid
13	Saya selalu mendapatkan dukungan positif dari pimpinan ketika pekerjaan saya kurang tepat karena beberapa hal	0,408	0,374	Valid
14	Saya mendapatkan sanksi yang sesuai ketika saya melakukan pelanggaran	0,403	0,374	Valid
15	Saya merasa upah yang saya dapatkan sesuai dengan tuntutan pekerjaan yang diberikan perusahaan	0,398	0,374	Valid
16	Saya mendapatkan tunjangan hari raya sesuai	0,473	0,374	Valid

Nita Nilamsari, 2014

Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Serta Dampaknya Pada Kualitas Pelayanan Housekeeping Department Di Padma Hotel Bandung

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

	dengan apa yang telah saya kerjakan			
17	Saya mendapatkan tunjangan kesehatan sesuai dengan pekerjaan saya	0,378	0,374	Valid
18	Saya selalu mendapatkan reward (penghargaan) dalam bentuk non materil atas prestasi saya	0,399	0,374	Valid
19	Saya medapatkan reward (penghargaan) dalam bentuk materil atas prestasi saya	0,506	0,374	Valid
20	Saya selalu mendapatkan reward ketika saya bekerja <i>over time</i>	0,460	0,374	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan Data Tahun 2014

Dari hasil uji coba instrumen penelitian untuk variabel kinerja karyawan (Y) diperoleh kesimpulan bahwa dari 14 item pernyataan semua item tersebut dinyatakan valid karena nilai r hitung yang didapatkan lebih besar dari r tabel. Dengan taraf signifikansi $\alpha = 0,05$ dan derajat kebebasan ($dk = n-2 = 30-2 = 28$) dan diperoleh r tabel = 0,374 seperti terlihat dari tabel 3.3 berikut:

Tabel 3.3

Hasil Uji Validitas Variabel Kinerja Karyawan (Y)

No (1)	Pernyataan (2)	r hitung (3)	r tabel (4)	Keterangan (5)
1	Saya setiap hari selalu meminimalisir kemungkinan melakukan kesalahan dalam bekerja	0,426	0,374	Valid
2	Saya selalu memperhatikan setiap detail dari pekerjaan saya	0,499	0,374	Valid
3	Saya selalu melakukan pengecekan ulang terhadap pekerjaan yang telah saya selesaikan dalam kondisi apapun	0,518	0,374	Valid
4	Saya mampu bekerja sesuai standard tanpa melakukan pengrusakan terhadap fasilitas perusahaan (hotel)	0,377	0,374	Valid
5	Saya konsisten memenuhi komitmen pekerjaan saya	0,542	0,374	Valid
6	Saya mampu bekerja dengan cepat dengan kualitas yang telah distandarkan perusahaan (hotel)	0,446	0,374	Valid
7	Saya mampu menyelesaikan jumlah pekerjaan yang diberikan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan	0,466	0,374	Valid
8	Saya mampu menyelesaikan tugas dengan baik bahkan memuaskan	0,468	0,374	Valid
9	Saya tidak pernah mangkir (absent,izin) dari pekerjaan saya	0,557	0,374	Valid
10	Saya tidak pernah terlambat masuk kerja	0,379	0,374	Valid
11	Saya tidak pernah istirahat melampaui waktu yang telah ditentukan	0,540	0,374	Valid
12	Saya selalau memanfaatkan waktu sesingkat apapun untuk mengefektifkan pekerjaan saya	0,388	0,374	Valid

Nita Nilamsari, 2014

Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Serta Dampaknya Pada Kualitas Pelayanan Housekeeping Department Di Padma Hotel Bandung

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

13	Saya selalu bersedia bekerja sama dengan orang lain (sesama karyawan) agar kinerja baik	0,602	0,374	Valid
14	Saya selalu membina kerja sama dengan atasan agar kinerja baik	0,389	0,374	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan Data Tahun 2014

Dari hasil uji coba instrumen penelitian untuk variabel kualitas pelayanan (Z) diperoleh kesimpulan bahwa dari 18 item pernyataan semua item tersebut dinyatakan valid karena nilai r hitung yang didapatkan lebih besar dari r tabel. Dengan taraf signifikansi $\alpha = 0,05$ dan derajat kebebasan ($dk = n-2 = 30-2 = 28$) dan diperoleh r tabel = 0,374 seperti terlihat dari tabel 3.4 berikut.

Tabel 3.4

Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (Z)

No (1)	Pernyataan (2)	r hitung (3)	r tabel (4)	Keterangan (5)
1	Saya mampu menyelesaikan permintaan tamu dengan segera.	0,499	0,374	Valid
2	Saya mampu melayani tamu dengan akurat sesuai dengan prosedur hotel.	0,604	0,374	Valid
3	Saya mampu membuat tamu merasa puas dengan pelayanan yang telah saya janjikan sesuai dengan prosedur hotel.	0,404	0,374	Valid
4	Saya mampu dengan sigap membantu masalah/keluhan tamu.	0,532	0,374	Valid
5	Saya tanggap dalam memahami permintaan ataupun keluhan tamu baik tamu nusantara ataupun tamu mancanegara.	0,442	0,374	Valid
6	Saya mampu mengatasi semua keluhan tamu.	0,469	0,374	Valid
7	Saya yakin dapat membuat tamu merasa nyaman berada di hotel karena layanan saya.	0,400	0,374	Valid
8	Saya selalu bersikap sopan terhadap tamu.	0,528	0,374	Valid
9	Saya mampu meyakinkan tamu untuk percaya terhadap pelayanan yang saya berikan untuknya.	0,555	0,374	Valid
10	Saya mampu meyakinkan tamu merasa aman dalam menikmati pelayanan yang saya berikan sesuai prosedur hotel.	0,426	0,374	Valid
11	Saya mampu berkomunikasi dengan baik dengan tamu baik tamu nusantara atau tamu mancanegara.	0,609	0,374	Valid
12	Saya selalu memahami betul apa yang dibutuhkan oleh tamu.	0,465	0,374	Valid
13	Saya mampu menghafal identitas tamu.	0,372	0,374	Valid
14	Saya selalu menjaga <i>grooming</i> di depan para tamu.	0,389	0,374	Valid
15	Saya tidak pernah lupa akan peralatan yang menunjang pekerjaan saya.	0,431	0,374	Valid

Nita Nilamsari, 2014

Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Serta Dampaknya Pada Kualitas Pelayanan Housekeeping Department Di Padma Hotel Bandung

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

16	Saya menyiapkan persediaan bagi kelengkapan fasilitas hotel.	0,412	0,374	Valid
----	--	-------	-------	-------

Sumber: Hasil Pengolahan Data Tahun 2014

2. Pengujian Reliabilitas Instrumen

Menurut Kusnendi (2007:114) menjelaskan bahwa "reliabilitas menunjukkan keajegan, kemantapan atau kekonsistenan suatu instrumen penelitian mengukur apa yang diukur". Riduwan dan Kuncoro, (2012:220-221) uji reliabilitas dilakukan untuk mendapatkan tingkat ketepatan (keterandalan atau keajegan) alat pengumpulan data (instrumen) yang digunakan. Uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan rumus *alpha*.

Langkah-langkah mencari nilai reliabilitas dengan menggunakan metode *Alpha* sebagai berikut:

Langkah 1: menghitung varians skor tiap-tiap item dengan rumus:

$$S_i = \frac{\sum X_i^2 - \frac{(\sum X_i)^2}{N}}{N}$$

Sumber: Riduwan & Kuncoro, (2012:221)

Dimana: S_i = Varians skor tiap-tiap item

$\sum X_i^2$ = Jumlah Kuadrat item Xi

$(\sum X_i)^2$ = Jumlah item Xi dikuadratkan

N = Jumlah responden

Langkah 2: kemudian menjumlahkan varians semua item dengan rumus:

$$\sum S_i = S_1 + S_2 + S_3 \dots \dots \dots S_n$$

Sumber: Riduwan & Kuncoro, (2012:221)

Dimana: $\sum S_i$ = Jumlah Varians semua item

$S_1 + S_2 + S_3 \dots S_n$ = Varians item ke-1,2,3.....n

Langkah 3: menghitung varians total dengan rumus:

$$S_t = \frac{\sum X_t^2 - \frac{(\sum X_t)^2}{N}}{N}$$

Sumber: Riduwan & Kuncoro (2012:221)

Dimana : S_t = Varians total

$\sum X_t^2$ = Jumlah kuadrat X total

Nita Nilamsari, 2014

Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Serta Dampaknya Pada Kualitas Pelayanan Housekeeping Department Di Padma Hotel Bandung

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

$(\sum x_t)^2 =$ Jumlah X total dikuadratkan

N = Jumlah responden

Langkah 4 : Masukkan nilai *Alpha* dengan rumus:

$$r_{11} = \left(\frac{k}{k-1}\right)\left(1 - \frac{\sum S_t}{S_t}\right)$$

Sumber: Riduwan & Kuncoro (2012:221)

Dimana: K = Mean kuadrat antara subjek r_{11} = Nilai Realiabilitas

$\sum S_t$ = Mean kuadrat kesalahan S_t = Varians total

Kemudian diuji dengan uji reliabilitas instrumen dilakukan dengan rumus

Korelasi Pearson Product Moment dengan teknik belah dua awal akhir yaitu:

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

Harga r_{xy} atau r_b ini baru menunjukkan reliabilitas setengah tes. Oleh karenanya disebut $r_{\text{awal-akhir}}$. Untuk mencari reabilitas seluruh tes digunakan rumus *Spearman Brown* yakni $r_{11} = \frac{2r_b}{1+r_b}$ Untuk mengetahui koefisien korelasinya signifikan atau tidak digunakan distribusi (tabel r) untuk $\alpha = 0,05$ atau $\alpha = 0,01$ dengan derajat kebebasan ($dk = n-2$). Kemudian membuat keputusan membandingkan r_{11} dengan r_{tabel} . Adapun kaidah keputusan jika: $r_{11} > r_{\text{tabel}}$ berarti reliabel dan $r_{11} < r_{\text{tabel}}$ berarti tidak reliabel (Riduwan & Kuncoro, 2012:221).

Kategori koefisien reliabilitas bisa dilihat dari interpretasi dibawah ini:

- $0,80 < r_{11} < 1,00$ reliabilitas sangat tinggi
- $0,60 < r_{11} < 0,80$ reliabilitas tinggi
- $0,40 < r_{11} < 0,60$ reliabilitas sedang
- $0,20 < r_{11} < 0,40$ reliabilitas rendah
- $-1,00 < r_{11} < 0,20$ reliabilitas sangat rendah (tidak reliabel).

Perhitungan untuk uji reliabilitas dalam penelitian ini dibantu oleh program SPSS 20. Berikut adalah hasil dari uji realibilitas variabel-variabel penelitian.

Dari hasil uji realibilitas untuk variabel motivasi kerja (X) mendapatkan nilai sebesar 0,768, yang berarti berada pada rentang kedua yaitu diantara $0,60 <$

0,80 dengan tingkat reliabilitas tinggi. Hal tersebut seperti terlihat pada tabel 3.4 berikut.

Tabel 3.5

Hasil Uji Reliabilitas Variabel Motivasi Kerja (X)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,768	20

Sumber: Hasil Olah Data SPSS 20 Tahun 2014

Dari hasil uji realibilitas untuk variabel kinerja karyawan (Y) mendapatkan nilai sebesar 0,717, yang berarti berada pada rentang kedua yaitu diantara 0,60 < 0,80 dengan tingkat reliabilitas tinggi. Hal tersebut seperti terlihat pada tabel 3.5 berikut.

Tabel 3.6

Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kinerja Karyawan (Y)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,717	14

Sumber: Hasil Olah Data SPSS 20 Tahun 2014

Dari hasil uji realibilitas untuk variabel kualitas pelayanan (Z) mendapatkan nilai sebesar 0,755, yang berarti berada pada rentang kedua yaitu diantara 0,60 < 0,80 dengan tingkat reliabilitas tinggi. Hal tersebut seperti terlihat pada tabel 3.4 berikut.

Tabel 3.7

Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (Z)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
------------------	------------

Nita Nilamsari, 2014

Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Serta Dampaknya Pada Kualitas Pelayanan Housekeeping Department Di Padma Hotel Bandung

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

,755	16
------	----

Sumber: Hasil Olah Data SPSS 20 Tahun 2014

F. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian menggunakan beberapa instrumen atau alat yang dapat dipakai sebagai pengumpul data agar data lebih akurat. Teknik Pengumpulan data merupakan “langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data”. Sugiyono (2011: 224). Data sendiri dapat diartikan sebagai suatu fakta yang bisa digambarkan melalui simbol, angka, kode dan lain-lain.

Untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini, diperlukan beberapa alat yang dapat digunakan sebagai pengumpul data, diantaranya sebagai berikut:

1. Studi dokumentasi

Menurut Suharsimi Arikunto (2010:231) studi dokumentasi yaitu mencari data mengenai hal-hal atau variabel berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti notulen agenda rapat dan lain sebagainya. Dokumen dalam penelitian ini meliputi data rekapitulasi dari komentar negatif untuk departemen *housekeeping* dan evaluasi kerja dalam setahun . Data tersebut peneliti dapatkan dari *file housekeeping* Padma hotel bandung.

2. Studi Literatur

Studi literatur merupakan teknik pengumpulan data dengan cara mempelajari buku, makalah, jurnal ilmiah dan lain-lain, guna memperoleh informasi yang berhubungan dengan teori-teori dan konsep-konsep yang berkaitan dengan masalah penelitian.

3. Angket/Kuesioner

Angket merupakan jenis instrumen yang digunakan peneliti untuk mengukur motivasi kerja, kinerja karyawan dan kualitas pelayanan. Alasan peneliti menggunakan angket, sebab tujuan dari penyebaran angket sendiri ialah mencari informasi yang lengkap mengenai suatu masalah dari responden.

G. Teknik Analisis Data

Nita Nilamsari, 2014

Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Serta Dampaknya Pada Kualitas Pelayanan Housekeeping Department Di Padma Hotel Bandung

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Penelitian ini menggunakan dua jenis analisis data, yaitu: analisis deskriptif dan analisis verifikatif. Analisis deskriptif digunakan untuk menganalisis variabel yang bersifat kualitatif atau pengujian satu variabel. Sedangkan analisis verifikatif digunakan untuk menganalisis variabel yang bersifat kuantitatif atau analisis lebih dari satu variabel. Penggunaan kombinasi dari dua metode analisis ini dapat diperoleh generalisasi yang akan bersifat komprehensif. Langkah-langkah dalam analisis data adalah sebagai berikut:

1. Analisis Deskriptif Variabel Penelitian

Analisis deskriptif dilakukan untuk menjawab rumusan masalah yang tidak dihipotesiskan, dalam penelitian ini adalah rumusan masalah nomor satu, dua dan tiga.

Sugiyono (2008:147) mengatakan bahwa:

Analisis deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi.

Pengolahan data yang terkumpul dari hasil penyebaran angket dikelompokkan ke dalam tiga langkah, yaitu persiapan, tabulasi dan penerapan data pada pendekatan penelitian. Persiapan adalah mengumpulkan dan memeriksa kebenaran cara pengisian, melakukan tabulasi hasil angket dan memberikan nilai sesuai dengan system penilaian yang telah ditetapkan. Hal tersebut dilakukan untuk mengetahui tanggapan reponden terhadap motivasi kerja, kinerja karyawan dan kualitas pelayanan departemen *housekeeping* di Padma Hotel Bandung. Setelah itu peneliti membuat garis kontinum untuk melihat kategori variabel yang diteliti terletak pada rentang atau klasifikasi yang mana dimulai dari sangat rendah-sangat tinggi, dengan rumus (Husen Umar 2003 dalam Marhanah, 2013:133):

Mencari Skor Tertinggi :

Skor Tertinggi = skor tertinggi x jumlah pertanyaan x jumlah responden

Mencari Skor Terendah :

Skor Terendah = skor terendah x jumlah pertanyaan x jumlah responden

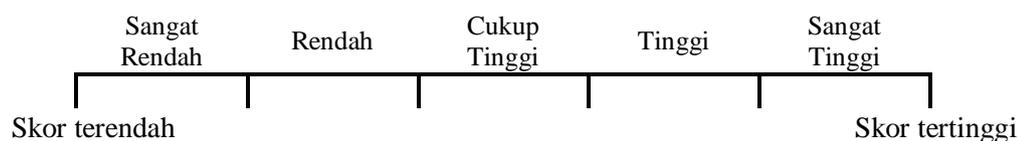
Mencari Jarak Interval:

Jarak Interval = $\frac{\text{skor tertinggi} - \text{skor terendah}}{\text{Alternatif jawaban}}$

Alternatif jawaban

Persentase Skor = $\frac{\text{total skor}}{\text{skor tertinggi}} \times 100\%$

Membuat garis kotinum dari hasil perhitungan diatas dan mengklasifikasikan atau membuat rentang skor sebagai berikut:



Sumber: Hasil Pengolahan 2014

Gambar 3.2

Garis Kontinum

Sedangkan kriteria interpretasi persentase skor sebagai berikut:

- Angka 20% - 36% = Sangat Rendah
- Angka 37% - 52% = Rendah
- Angka 53% - 68% = Cukup Tinggi
- Angka 69% - 84% = Tinggi
- Angka 85% - 100% = Sangat Tinggi

Jenis analisis data yang akan terkumpul pada penelitian ini adalah berbentuk ordinal. Sejalan dengan tujuan penelitian ini, yaitu untuk mengetahui pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan dan dampaknya pada kualitas pelayanan, dimana penelitian ini menggunakan analisis deskriptif, korelasi sederhana dan berganda, regresi sederhana dan berganda, dan *path analysis*, data yang diperlukan adalah data interval, sedangkan data mentah yang didapat dari

Nita Nilamsari, 2014

Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Serta Dampaknya Pada Kualitas Pelayanan Housekeeping Department Di Padma Hotel Bandung

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

hasil penyebaran questioner adalah ordinal, maka dari itu data ordinal akan dirubah menjadi data interval dengan bantuan *method of successive interval* (MSI).

Penelitian ini menggunakan data ordinal seperti dijelaskan dalam operasional variabel sebelumnya, maka semua data ordinal yang terkumpul terlebih dahulu akan ditransformasi menjadi skala interval dengan menggunakan *Method of Successive Interval* (Riduwan & Kuncoro, 2012:106). Langkah-langkah untuk melakukan transformasi data tersebut adalah sebagai berikut:

- a. Menghitung frekuensi (f) setiap pilihan jawaban, berdasarkan hasil jawaban responden pada setiap pertanyaan.
- b. Berdasarkan frekuensi yang diperoleh untuk setiap pernyataan, dilakukan perhitungan proporsi (p) setiap pilihan jawaban dengan cara membagi frekuensi (f) dengan jumlah responden.
- c. Berdasarkan proporsi tersebut untuk setiap pernyataan, dilakukan perhitungan proporsi kumulatif untuk setiap pilihan jawaban.
- d. Menentukan nilai batas Z (tabel normal) untuk setiap pernyataan dan setiap pilihan jawaban.
- e. Menentukan nilai interval rata-rata untuk setiap pilihan jawaban melalui persamaan berikut:

$$\text{Means Of Interval} = \frac{(\text{Density at Lower Limit}) - (\text{Density at Upper Limit})}{(\text{Area Below Upper Limit}) - (\text{Area Below Lower Limit})}$$

Dimana:

<i>Means Of Interval</i>	: Rata-rata interval
<i>Density at Lower Limit</i>	: Kepadatan batas bawah
<i>Density at Upper Limit</i>	: Kepadatan batas atas
<i>Area Under Upper Limit</i>	: Daerah dibawah batas atas
<i>Area Under Lower Limit</i>	: Daerah dibawah batas bawah

- f. Tentukan nilai transformasi dengan rumus: $Y = NS + [1 + |NS_{\min}|]$

2. Analisis Verifikatif Variabel Penelitian

Nita Nilamsari, 2014

Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Serta Dampaknya Pada Kualitas Pelayanan Housekeeping Department Di Padma Hotel Bandung

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Analisis verifikatif variabel penelitian data yang dihasilkan dan telah melalui proses perubahan dari data ordinal ke interval terlebih dahulu di Uji Normalitas dan Uji Linearitas selanjutnya penelitian akan dilanjutkan dengan pengujian *path analysis*.

a. Uji Normalitas Data

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel terikat dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal apakah tidak. Untuk mengetahui kriterianya yaitu dengan melihat normal *probability plot* yang membandingkan distribusi kumulatif dari data sesungguhnya dengan distribusi kumulatif dari distribusi normal. Pengujian perlu dilaksanakan karena semua perhitungan statistik parametrik memiliki asumsi normalitas sebaran. Formula atau rumus yang digunakan untuk melaksanakan suatu uji (t test misalnya) dibuat dengan berasumsi bahwa data akan dianalisis berasal dari populasi yang sebarannya normal.

Pengujian normalitas dalam penelitian ini menggunakan kolmogorov smirnov. Pengujian *kolmogorov smirnov* menggunakan kecocokan sampel X dengan distribusi probabilitas normal". Distribusi probabilitas pada variabel tertentu dikumulasikan dan dibandingkan dengan kumulasi sampel. Selisih dari setiap bagian adalah selisih kumulasi dan selisih yang paling besar dijadikan patokan pada pengujian hipotesis (Susetyo, 2010:145).

b. Uji Linearitas Data

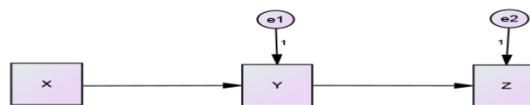
Dalam penelitian ini, peneliti akan menggunakan *path analysis* sebagai alat analisis data, maka dari itu data harus dipastikan dulu apakah nantinya variabel yang diteliti linear atau nonlinear. Pengujian linearitas memerlukan data yang setiap kelompok terdiri dari beberapa data yang sama pada data X dan pasangan data Y atau Z. Asumsi linearitas menyatakan bahwa hubungan antar variabel yang hendak dianalisis itu mengikuti garis lurus. Jadi, peningkatan atau penurunan kuantitas di satu variabel, akan diikuti secara linear oleh peningkatan atau penurunan kuantitas di variabel lainnya (Marhanah, 2013:76).

c. *Path Analysis (Analisis Jalur)*

Teknik Analisis jalur ini akan digunakan dalam menguji besarnya sumbangan (kontribusi) yang ditujukan oleh koefisien jalur pada setiap diagram jalur dari setiap hubungan kausal antar variabel X (motivasi kerja) terhadap Y (kinerja karyawan) serta dampaknya kepada Z (kualitas pelayanan). Analisis korelasi dan regresi yang merupakan dasar dari perhitungan koefisien jalur. (Riduwan dan Kuncoro, 2010:115).

Al Rasyid (Sitepu, 1994:24 dalam Ridyan & Kuncoro, 2010:115) mengatakan bahwa dalam penelitian sosial tidak semata-mata hanya mengungkapkan hubungan variabel sebagai terjemahan statistik dari hubungan antara variabel alami, tetapi terfokus pada upaya untuk mengungkapkan hubungan kausal antar variabel.

Dalam penelitian ini hipotesis konseptual yang diajukan, terdapat hubungan antara variabel penelitian yang digambarkan dalam sebuah paradigma seperti gambar 3.2 berikut.



Sumber: Hasil Pengolahan Data Tahun 2014

Gambar 3.3

Struktur Kausal antara variabel X,Y, dan Z

Dimana: X = Motivasi Kerja (Variabel independen)

Y = Kinerja Karyawan (Variabel intervening)

Z = Kualitas Pelayanan (Variabel dependen)

Dari struktur hubungan di atas dapat dilihat bahwa motivasi kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan serta dampaknya pada kualitas pelayanan, dan ada faktor-faktor lain yang mempengaruhi hubungan antara X, Y, dan Z namun dalam penelitian ini tidak diperhitungkan. Variabel-variabel lain yang mempengaruhi kinerja karyawan dan kualitas pelayanan diluar motivasi kerja disebut variabel residu dan dilambangkan dengan ϵ .

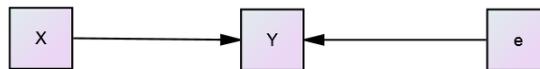
Nita Nilamsari, 2014

Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Serta Dampaknya Pada Kualitas Pelayanan Housekeeping Department Di Padma Hotel Bandung

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Struktur hubungan antara X dan Y diuji melalui analisis jalur dengan hipotesis: terdapat pengaruh antara motivasi kerja terhadap kinerja karyawan *housekeeping department* di Padma Hotel Bandung. Pengujian hipotesis dilakukan dengan langkah-langkah sesuai dengan Kusnendi (2007:44) sebagai berikut:

- 1) Menggambarkan struktur model I



Sumber: Hasil Pengolahan Data Tahun 2014

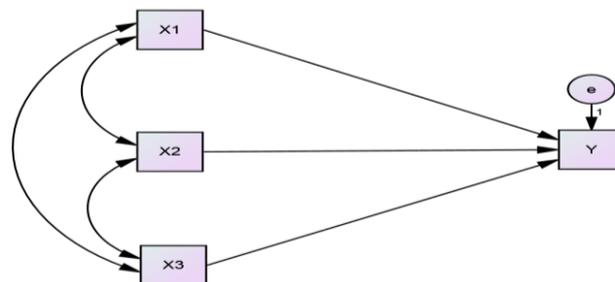
Gambar 3.4

Struktur model I Hubungan Kausal X dan Y

Keterangan:

—————> = hubungan kausalitas <—————> = hubungan korelasi

Struktur hubungan antara X dan Y diterjemahkan ke dalam beberapa sub variabel yang menyatakan pengaruh sub variabel independen terhadap variabel intervening seperti pada gambar 3.4 berikut.



Sumber: Hasil Pengolahan Data Tahun 2014

Gambar 3.5

Diagram Jalur Model I

- 2) Menghitung matriks korelasi antar variabel bebas.
- 3) Identifikasi sub struktur hipotesis.
- 4) Menghitung matriks invers korelasi.
- 5) Menghitung semua koefisien jalur

$$\rho_{ij} = (R_i^{-1})(r_{YiXj})$$

Nita Nilamsari, 2014

Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Serta Dampaknya Pada Kualitas Pelayanan Housekeeping Department Di Padma Hotel Bandung

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

- 6) Hitung koefisiensi determinasi R_i^2 dan koefisiensi jalur *error variabels* (ρ_{e_i}) untuk masing-masing model atau sub struktur yang diuji dengan rumus:

$$R_i^2 = \Sigma(\rho_{ij}) (r_{Yixi})$$

$$\rho_{e_i} = \sqrt{1 - R_i^2}$$

- 7) Uji koefisiensi determinasi R_i^2 dengan statistik uji F dengan rumus sebagai berikut:

$$F = \frac{(n - k - 1) R_i^2}{k (1 - R_i^2)}$$

dimana n dan k masing-masing menunjukkan ukuran sampel dan banyaknya variabel eksogen dalam model atau sub struktur yang akan diuji. Hasil F_{hitung} dibandingkan dengan tabel F, apabila $F_{hitung} \geq F_{tabel}$ maka H_0 ditolak dengan demikian dapat diteruskan pada tahap selanjutnya.

- 8) Uji setiap koefisiensi jalur yang diperoleh dengan menggunakan statistik uji t atau critical ratio (Cr) dengan rumus sebagai berikut:

$$t_i = Cr_1 = \frac{\rho_{ij}}{SE} = \frac{\rho_{ij}}{\sqrt{\frac{(1-R_i^2)C_{ij}}{n-k-i}}}$$

dimana, ρ_{ij} menunjukkan koefisien jalur antara variabel eksogen terhadap variabel endogen yang terdapat dalam model yang dianalisis. SE menunjukkan *standard error* koefisien jalur yang diperoleh untuk model yang diuji, n adalah ukuran sampel, k adalah banyak variabel eksogen dalam model yang diuji. Sedang C_{ij} menunjukkan elemen matriks invers korelasi variabel eksogen untuk model atau sub struktur yang diuji.

- 9) Uji kesesuaian model (model fit) dengan statistic Q dan atau W.

$$Q = \frac{1-R_m^2}{1-M}$$

dimana R_m^2 menunjukkan koefisien variasi terjelaskan seluruh model, dan M menunjukkan koefisien jalur yang tidak signifikan dikeluarkan dari model yang diuji. Koefisien R_m^2 dan M dihitung dengan rumus sebagai berikut:

$$R_m^2 = M = 1 - (1 - R_1^2)(1 - R_2^2) \dots (1 - R_p^2)$$

Statistik Q berkisar antara 0 dan 1. Jika $Q = 1$ menunjukkan model yang diuji fit dengan data. Dan jika $Q < 1$, maka untuk menentukan nilai fit tidaknya model statistic Q perlu diuji dengan statistik W yang dihitung dengan rumus sebagai berikut:

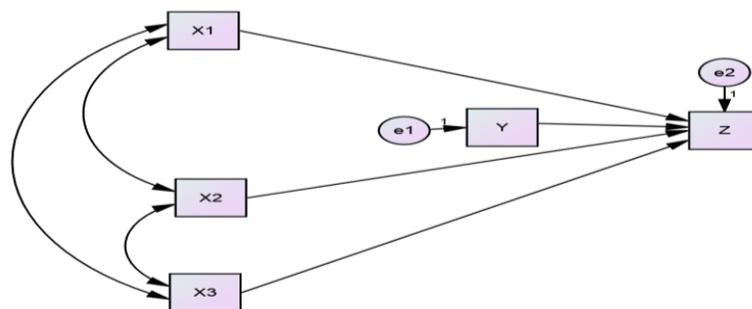
$$W = -(n-d)\log_e(Q) = -(n-d)\ln(Q)$$

Dimana n adalah ukuran sampel dan d adalah derajat kebebasan (dk) yang ditunjukkan oleh jumlah koefisien jalur tidak signifikan.

Selanjutnya struktur hubungan antara X,Y dan Z juga diuji melalui analisis jalur yang berbunyi: terdapat pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan serta dampaknya pada kualitas pelayanan *department housekeeping* di Padma Hotel Bandung. Pengujian hipotesis dilakukan dengan langkah-langkah sesuai dengan Kusnendi (2007:44) sebagai berikut:

1) Menggambarkan struktur model II

Struktur hubungan antar X, Y dan Z diterjemahkan ke dalam beberapa sub variabel yang menyatakan pengaruh sub variabel independen terhadap variabel intervening dan variabel dependen. Serta pengaruh variabel intervening terhadap variabel dependen, struktur hipotesis model II dapat dilihat pada gambar 3.4 berikut.



Sumber: Hasil Pengolahan Data Tahun 2014

Gambar 3.6

Diagram Jalur Model II

Keterangan:

—————> = hubungan kausalitas <—————> = hubungan korelasi

2) Menghitung matriks korelasi antar variabel bebas.

Nita Nilamsari, 2014

Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Serta Dampaknya Pada Kualitas Pelayanan Housekeeping Department Di Padma Hotel Bandung

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

- 3) Identifikasi sub struktur hipotesis.
- 4) Menghitung matriks invers korelasi.
- 5) Menghitung semua koefisien jalur

$$\rho_{ij} = (R_i^{-1})(r_{Y_iX_j})$$

- 6) Hitung koefisiensi determinasi R_i^2 dan koefisiensi jalur *error varibels* (ρe_i) untuk masing-masing model atau sub struktur yang diuji dengan rumus:

$$R_i^2 = \Sigma(\rho_{ij}) (r_{Y_iX_i})$$

$$\rho e_i = \sqrt{1 - R_i^2}$$

- 7) Uji koefisiensi determinasi R_i^2 dengan statistik uji F dengan rumus sebagai berikut:

$$F = \frac{(n - k - 1) R_i^2}{k (1 - R_i^2)}$$

dimana n dan k masing-masing menunjukkan ukuran sampel dan banyaknya variabel eksogen dalam model atau sub struktur yang akan diuji. Hasil F_{hitung} dibandingkan dengan tabel F, apabila $F_{hitung} \geq F_{tabel}$ maka H_0 ditolak dengan demikian dapat diteruskan pada tahap selanjutnya.

- 8) Uji setiap koefisiensi jalur yang diperoleh dengan menggunakan statistik uji t atau critical ratio (Cr) dengan rumus sebagai berikut:

$$t_i = Cr_1 = \frac{\rho_{ij}}{SE} = \frac{\rho_{ij}}{\sqrt{\frac{(1-R_i^2)C_{ij}}{n-k-i}}}$$

dimana, ρ_{ij} menunjukkan koefisien jalur antara variabel eksogen terhadap variabel endogen yang terdapat dalam model yang dianalisis. SE menunjukkan *standard error* koefisien jalur yang diperoleh untuk model yang diuji, n adalah ukuran sampel, k adalah banyak variabel eksogen dalam model yang diuji. Sedang C_{ij} menunjukkan elemen matriks invers korelasi variabel eksogen untuk model atau sub struktur yang diuji.

- 9) Uji kesesuaian model (model fit) dengan statistic Q dan atau W.

$$Q = \frac{1-R_m^2}{1-M}$$

dimana R_m^2 menunjukkan koefisien variasi terjelaskan seluruh model, dan M menunjukkan koefisien jalur yang tidak signifikan dikeluarkan dari model yang diuji. Koefisien R_m^2 dan M dihitung dengan rumus sebagai berikut:

$$R_m^2 = M = 1 - (1 - R_1^2)(1 - R_2^2) \dots (1 - R_p^2)$$

Statistik Q berkisar antara 0 dan 1. Jika $Q = 1$ menunjukkan model yang diuji fit dengan data. Dan jika $Q < 1$, maka untuk menentukan nilai fit tidaknya model statistic Q perlu diuji dengan statistik W yang dihitung dengan rumus sebagai berikut:

$$W = -(n-d) \log_e(Q) = -(n-d) \ln(Q)$$

Dimana n adalah ukuran sampel dan d adalah derajat kebebasan (dk) yang ditunjukkan oleh jumlah koefisien jalur tidak signifikan.

Kaidah pengujian signifikansi:

- a) Jika nilai probabilitas 0,05 lebih kecil atau sama dengan nilai probabilitas Sig atau $[0,05 \leq \text{Sig}]$, maka H_a diterima dan H_o ditolak, artinya signifikan.
- b) Jika nilai probabilitas 0,05 lebih besar atau sama dengan nilai probabilitas Sig atau $[0,05 \geq \text{Sig}]$, maka H_a ditolak dan H_o diterima, artinya tidak signifikan.