

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi dan Populasi Penelitian

1. Lokasi penelitian

Penelitian ini dilakukan pada seluruh cafe Mie Reman di Bandung yang terdiri dari 3 cabang, yaitu cafe Mie Reman jalan Braga, cafe Mie Reman jalan Dipatiukur dan cafe Mie Reman jalan H. Wasid. Pertimbangan melakukan penelitian pada cafe Mie Reman di Bandung yaitu berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang telah dilakukan peneliti terhadap manajer, karyawan, dan pelanggan cafe Mie Reman di Bandung terdapat fenomena yang berkaitan dengan iklim organisasi dan kualitas pelayanan yang kurang baik. Hal tersebut terlihat dari beberapa tingkah laku karyawan yang acuh tak acuh saat melayani pelanggan dan dari hasil wawancara, karyawan mengakui bahwa kualitas pelayanan yang mereka berikan menurun, hal ini berkaitan dengan iklim yang ada di organisasinya, seperti sikap atasan yang kurang terbuka, serta kurangnya fasilitas yang mendukung pekerjaan mereka.

2. Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2012). Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan cafe Mie Reman di Bandung.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2012). Sampel pada penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu teknik pengambilan sample didasarkan atas tujuan tertentu/orang yang dipilih betul-betul memiliki kriteria sebagai sampel (Sugiyono, 2008). Peneliti mengambil sampel sebanyak 40 orang dengan 3 kriteria sampel, yaitu Pertama,

karyawan yang masa kerja minimal setahun dengan pertimbangan pada masa kerja tersebut karyawan sudah mampu beradaptasi terhadap lingkungan dan situasi kerjanya (Siswanto, 2003: 73). Kedua, karyawan yang sudah mendapatkan *service training* berdasarkan standar cafe Mie Reman di Bandung dengan alasan karyawan yang mendapatkan *service training* berarti ia telah mengetahui standar kualitas pelayanan pada cafe Mie Reman di Bandung. Ketiga, karyawan yang pernah bekerja di *counter area* atau *service area* dikarenakan karyawan tersebut telah memiliki pengalaman melayani langsung pelanggan.

B. Pendekatan dan Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Pendekatan kuantitatif adalah suatu pendekatan yang memungkinkan dilakukan pencatatan dan analisis data hasil penelitian dengan menggunakan perhitungan-perhitungan statistik, mulai dari pengumpulan data, pengolahan, penafsiran sampai penyajian hasilnya (Arikunto, 2006).

Adapun metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini ialah metode penelitian deskriptif korelasional. Deskriptif digunakan untuk melukiskan secara sistematis fakta atau karakteristik bidang atau populasi tertentu secara cermat dan aktual, sedangkan korelasi digunakan untuk meneliti sejauh mana hubungan antara dua variabel atau lebih (Sugiyono, 2008:57).

Metode deskriptif dalam penelitian ini digunakan terutama dalam pemaparan profil iklim organisasi dan kualitas pelayanan pada karyawan cafe Mie Reman di Bandung. Sedangkan, metode korelasional dalam penelitian ini digunakan untuk melihat bagaimana hubungan antara variabel iklim organisasi dengan variabel kualitas pelayanan pada karyawan cafe Mie Reman di Bandung.

C. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Penelitian

1. Variabel Penelitian

Menurut Sugiyono (2007) variabel penelitian pada dasarnya adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya. Dalam penelitian ini terdapat dua variabel yang akan diteliti, yaitu variabel iklim organisasi dan variabel kualitas pelayanan.

2. Definisi Operasional Penelitian

Menurut Azwar (2004) konsep variabel penelitian yang berupa konstruk psikologis perlu diterjemahkan ke dalam bentuk indikator perilaku yang dapat diamati dan menjelaskan tiap variabel yang digunakan peneliti, sehingga arti dari variabel-variabel tersebut menjadi jelas. Maka penulis menjelaskan definisi konsep yang terkandung dalam penelitian ini sehingga terdapat persamaan pandangan antara penulis dan pembaca. Definisi operasional tentang konsep pada penelitian ini diuraikan sebagai berikut :

a. Iklim Organisasi

Iklim organisasi adalah interpretasi dan pemaknaan yang diberikan individu terhadap praktek dan prosedur di lingkungan organisasinya. Iklim organisasi dalam penelitian ini diungkapkan dari interpretasi dan pemaknaan yang diberikan karyawan cafe Mie Reman di Bandung terhadap praktek dan prosedur pada cafe Mie Reman di Bandung yang dilihat dari beberapa dimensi, yaitu:

- 1) Dimensi Konformitas (*Conformity*), yaitu mencakup:
 - a) Perasaan karyawan mengenai peraturan, kebijakan dan prosedur yang berlaku di perusahaan.
 - b) Praktik/tata cara pelaksanaan pekerjaan
- 2) Dimensi Tanggung Jawab (*Responsibility*), yaitu mencakup:
 - a) Karyawan dapat mengambil keputusan dan memecahkan masalah tanpa bergantung kepada atasan.

- b) Karyawan memiliki tanggung jawab terhadap pelaksanaan tugas dan hasil pekerjaan mereka.
- 3) Dimensi Standar (*Standards*), yaitu mencakup:
 - a) Perasaan karyawan mengenai target yang ditetapkan perusahaan.
 - b) Tantangan dan resiko yang dihadapi karyawan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan perusahaan.
- 4) Dimensi Imbalan (*Rewards*), yaitu mencakup:
 - a) Karyawan merasa dihargai.
 - b) Karyawan mendapat penghargaan atas apa yang telah mereka kerjakan.
 - c) Karyawan mendapat sanksi bagi kesalahan mereka lakukan.
- 5) Dimensi Kejelasan (*Clarity*), yaitu mencakup:
 - a) Karyawan mengetahui dan memahami tujuan dan misi organisasi.
 - b) Karyawan mengetahui dengan jelas mengenai prosedur kerja di organisasi.
 - c) Karyawan mengetahui dengan jelas pembagian tanggung jawab dan wewenang di dalam organisasi.
- 6) Dimensi Semangat Tim (*Team Spirit*), yaitu mencakup:
 - a) Terdapat keadaan saling percaya antar anggota organisasi.
 - b) Tolong menolong dan saling mendukung antar anggota organisasi
 - c) Hubungan baik antar anggota dalam lingkungan kerja.
- b. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah cara karyawan dalam memberikan produk kepada pelanggan. Kualitas pelayanan dalam penelitian ini mengacu pada ukuran seberapa bagus atau seberapa baik tingkat layanan yang diberikan karyawan cafe Mie Reman di Bandung dalam upaya pemenuhan kebutuhan *customer*, yang dipersepsikan secara baik

atau positif oleh karyawan. Hal tersebut dapat dilihat dari beberapa dimensi, seperti:

1) Dimensi Reliabilitas (*Reliability*)

Dimensi ini berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan cepat, memuaskan, dan akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.

2) Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Dimensi ini berkenaan dengan keinginan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap terhadap kebutuhan pelanggan, cepat memberi respon terhadap permintaan pelanggan, dan cepat memperhatikan serta mengatasi kebutuhan pelanggan.

3) Dimensi Jaminan (*Assurance*)

Dimensi ini mencakup pengetahuan, kesopanan, kemampuan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.

4) Dimensi Empati (*Empathy*)

Dimensi ini berkaitan dengan kemampuan organisasi dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

5) Dimensi Bukti Fisik (*Tangibles*)

Dimensi ini berkenaan dengan penampilan fisik, fasilitas layanan, peralatan atau perlengkapan, sumber daya manusia, materi komunikasi perusahaan.

D. Pengembangan Instrumen Penelitian

Instrumen dibuat berbentuk kuesioner. Kuesioner merupakan salah satu bentuk tes performansi tipikal (Azwar, 2011). Performansi tipikal adalah performansi yang ditampakkan oleh individu sebagai proyeksi dari

kepribadiannya sendiri sehingga indikator perilaku yang diperlihatkannya merupakan kecenderungan umum dirinya dalam menghadapi situasi tertentu (Azwar, 2011).

Data dari subjek penelitian dikumpulkan dengan cara subjek mengisi dua skala yaitu skala kualitas pelayanan dan skala iklim organisasi. Skala merupakan alat ukur yang mengungkap konstruk psikologi yang terdiri dari aitem-aitem yang berdasarkan indikator-indikator perilaku konstruk psikologis yang akan diukur (Azwar, 2004: 4).

1. Instrumen Iklim Organisasi

Untuk mengukur variabel iklim organisasi, peneliti menggunakan kuesioner yang disusun peneliti menggunakan teori dari Litwin dan Meyer (1971). Kuesioner ini terdiri dari 24 item pertanyaan yang menjangring 6 dimensi iklim organisasi, yaitu *Conformity* (kesesuaian terhadap peraturan), *Responsibility* (tanggung jawab terhadap pekerjaan), *Standards* (mutu dan hasil kerja), *Rewards* (imbalan dan penghargaan), *Clarity* (kejelasan dalam perusahaan), dan *Team Spirit* (hubungan antar anggota perusahaan).

Berikut ini kisi-kisi instrumen iklim organisasi yang dijabarkan pada tabel 3.1 berikut ini.

Tabel 3.1

Kisi-kisi Instrumen Iklim Organisasi

Variabel	Dimensi	Nomor Item		Jumlah
		Favorable	Unfavorable	
Iklim Organisasi Sumber : Litwin dan Meyer (Katrin, 2009: 16).	<i>Conformity</i>	1	3	4
	<i>Responsibility</i>	4	-	4
	<i>Standars</i>	2	1	3
	<i>Rewards</i>	3	-	3
	<i>Clarity</i>	3	2	5
	<i>Team Spirits</i>	4	1	5
	Total			

Skala yang digunakan dalam penelitian ini berupa Skala Likert. Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiyono, 2012). Pilihan

jawaban terdiri dari Sangat Sesuai (SS), Sesuai (S), Cukup Sesuai (CS), Tidak Sesuai (TS), dan Sangat Tidak Sesuai (STS).

Adapun pola penskoran instrumen Iklim Organisasi disajikan dalam tabel 3.2 berikut ini.

Tabel 3.2
Bobot Jawaban pada Instrumen Iklim Organisasi

Jawaban	Bobot	
	Favorable (+)	Unfavorable (-)
Sangat Sesuai (SS)	5	1
Sesuai (S)	4	2
Cukup Sesuai (CS)	3	3
Tidak Sesuai (TS)	2	4
Sangat Tidak Sesuai (STS)	1	5

2. Instrumen Kualitas Pelayanan

Untuk mengukur kualitas pelayanan pada karyawan, peneliti menggunakan kuesioner kualitas pelayanan Eko Yuliana, 2007 yang dimodifikasi oleh peneliti berpedoman pada teori Parasuraman, Zeithaml, & Berry (Tjiptono dan Chandra, 2005: 157-158). Dalam kuesioner ini terdiri dari 24 item pernyataan yang menjaring 5 dimensi kualitas pelayanan, yaitu *Reliability* (reliabilitas), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), *Empathy* (empati), dan *Tangibles* (bukti fisik). Berikut ini kisi-kisi instrumen kualitas pelayanan yang dijabarkan pada tabel 3.3 berikut ini.

Tabel 3.3
Kisi-kisi Instrumen Kualitas Pelayanan

Variabel	Dimensi	Nomor Item		Jumlah
		Favorable	Unfavorable	
Kualitas Pelayanan Sumber : Parasuraman, Zeithaml, & Berry (Tjiptono dan Chandra, 2005: 157-158)	<i>Reliability</i>	4	1	5
	<i>Responsiveness</i>	4	1	5
	<i>Assurance</i>	4	1	5
	<i>Empathy</i>	5	-	5
	<i>Tangibles</i>	4	-	4
Total				24

Skala yang digunakan dalam penelitian ini berupa Skala Likert. Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiyono, 2012). Pilihan jawaban terdiri dari Sangat Sesuai (SS), Sesuai (S), Cukup Sesuai (CS), Tidak Sesuai (TS), dan Sangat Tidak Sesuai (STS). Adapun pola penskoran instrumen Kualitas Pelayanan disajikan dalam tabel 3.4.

Tabel 3.4

Bobot Jawaban pada Instrumen Kualitas Pelayanan

Jawaban	Bobot	
	Favorable (+)	Unfavorable (-)
Sangat Sesuai (SS)	5	1
Sesuai (S)	4	2
Cukup Sesuai (CS)	3	3
Tidak Sesuai (TS)	2	4
Sangat Tidak Sesuai (STS)	1	5

E. Tahap Uji Coba Instrumen Penelitian

Uji coba instrumen dilakukan untuk mengukur sejauh mana instrumen penelitian dapat mengungkap dengan tepat gejala-gejala yang akan diukur dan sejauh mana instrumen tersebut dapat menunjukkan dengan sebenarnya gejala yang akan diukur, baik untuk instrumen iklim organisasi maupun untuk instrumen kualitas pelayanan. Uji coba pada penelitian ini dilakukan kepada 100 orang karyawan di beberapa rumah makan yang memiliki kriteria sama dengan kriteria sampel penelitian, dimana data yang telah diperoleh kemudian diolah dengan menggunakan bantuan *software* SPSS Versi 19.0 untuk dilakukan uji validitas dan reliabilitas.

1. Uji Validitas

Menurut Arikunto (2006), validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan atau kesahihan dari suatu instrumen. Sebuah instrumen dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan dan dapat mengungkap data dari variabel yang diteliti secara tepat. Pebriani (2009) mengatakan bahwa tujuan dilakukannya uji validitas ialah untuk menunjukkan

tingkat kevalidan dan kesahihan instrumen yang akan digunakan dalam penelitian.

Dalam penelitian ini uji validitas dilakukan dalam dua tahap, yaitu tahap uji validitas isi dan tahap uji validitas konstruk. Uji validitas isi merupakan pengujian validitas instrumen terhadap isi instrumen yang dilakukan melalui analisis rasional atau melalui *professional judgement* (Azwar, 2007: 61). *Professional Judgement* (Idrus, 2009) yaitu pendapat pakar (ahli keilmuan) tentang isi materi tes atau skala tersebut. Penilaian instrumen dalam penelitian ini dilakukan oleh dua orang pakar (ahli keilmuan) di bidang Psikologi dan Psikometri, yaitu Diah Zaleha Wyandini, M.Si dan Helli Ihsan, M.Si.

Berdasarkan hasil penilaian instrumen, diperoleh hasil yang menunjukkan bahwa sebagian besar item-item pada instrumen iklim organisasi dan instrumen kualitas pelayanan pada penelitian ini layak dipergunakan dengan syarat adanya beberapa perbaikan redaksi terlebih dahulu pada beberapa item.

Setelah dilakukan perbaikan, dihasilkan 24 item untuk instrumen iklim organisasi dan 24 item untuk instrumen kualitas pelayanan. Kemudian instrumen penelitian ini akan diuji cobakan kepada 100 orang karyawan di beberapa rumah makan yang memiliki karakter yang sama dengan sampel penelitian.

Selanjutnya masuk ke tahap uji validitas dengan analisis item yang bertujuan untuk mengetahui sejauhmana tingkat validitas instrumen dalam penelitian ini. Uji validitas ini dilakukan dengan cara mengkorelasikan skor setiap item dengan skor total item yang dilakukan dengan menggunakan korelasi *Pearson Product Moment* dan perhitungannya dilakukan dengan menggunakan bantuan *software* SPSS versi 19.0. Adapun rumus dari teknik korelasi *Pearson Product Moment* adalah sebagai berikut :

$$r_{xy} = \frac{\sum XY - (\sum X)(\sum Y)/n}{\sqrt{(\sum X^2 - (\sum X)^2/n)(\sum Y^2 - (\sum Y)^2/n)}}$$

(Azwar, 2010)

Keterangan : r_{xy} : Koefisien korelasi antara variabel X dan Y

n : Banyaknya subjek

X : Skor Item

Y : Skor Total

Berdasarkan kriteria yang diberikan oleh Sugiyono (2009: 134), suatu item dikatakan valid jika memiliki angka koefisien korelasi minimal 0,30 ($r_{xy} \geq 0,30$).

Hasil perhitungan validitas dengan bantuan program SPSS versi 19,0 diketahui bahwa pada instrumen iklim organisasi memiliki 24 item yang valid dan instrumen kualitas pelayanan memiliki 24 item yang valid. Dijelaskan secara lebih rinci pada tabel 3.5.

Tabel 3.5
Hasil Uji Validitas Item Instrumen

Variabel	Dimensi	Jumlah Pernyataan	
		Valid (≥ 0.30)	Tidak Valid (<0.30)
Iklim Organisasi	<i>Conformity</i>	1, 7, 13, 19	-
	<i>Responsibility</i>	2, 8, 14, 20	-
	<i>Standars</i>	3, 9, 15	-
	<i>Rewards</i>	4, 10, 16	-
	<i>Clarity</i>	5, 11, 17, 21, 23	-
	<i>Team Spirits</i>	6, 12, 18, 22, 24	-
	Jumlah Total Item		24
Kualitas Pelayanan	<i>Reliability</i>	1, 6, 11, 16, 21	-
	<i>Responsiveness</i>	2, 7, 12, 17, 22	-
	<i>Assurance</i>	3, 8, 13, 18, 23	-
	<i>Empathy</i>	4, 9, 14, 19, 24	-
	<i>Tangibles</i>	5, 10, 15, 20	-
Jumlah Total Item		24	0

2. Uji Reliabilitas

Instrument penelitian disamping harus valid, juga harus dapat dipercaya (reliabel). Menurut Arikunto (1997:64), reliabilitas ialah indeks yang menunjukkan sejauh mana instrumen dapat dipercaya atau dapat

diandalkan. Suatu instrumen dapat dikatakan reliabel jika instrumen tersebut dapat dipakai dua kali atau lebih untuk mengukur gejala yang sama dengan hasil pengukuran yang relatif konstan.

Teknik yang digunakan dalam pengujian reliabilitas instrumen dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan teknik *Alpha Cronbach* dan perhitungannya dilakukan dengan menggunakan bantuan *software* SPSS versi 19.0. Rumus teknik *Alpha Cronbach*, yaitu :

$$r_{11} = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_1^2} \right]$$

(Arikunto, 1997:171)

Keterangan : r_{11} : Koefisien reliabilitas yang dicari

k : Jumlah butir pertanyaan

$\sum \sigma_b^2$: Jumlah varians butir

σ_1^2 : Varians total

Menurut Guilford dalam Sugiyono (2007: 18), kriteria koefisien reliabilitas *Alpha Cronbach* dapat dikategorikan seperti pada tabel 3.6 dibawah ini

Tabel 3.6

Koefisien Reliabilitas *Alpha Cronbach*

Kriteria	Koefisien
Sangat Reliabel	>0,900
Reliabel	0,700 - 0,900
Cukup Reliabel	0,400 - 0,700
Kurang Reliabel	0,200 - 0,400
Tidak Reliabel	<0,200

Adapun hasil reliabilitas uji coba instrumen pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel 3.7 dan 3.8 dibawah ini.

Tabel 3.7

Hasil Reliabilitas Uji Coba Instrumen Iklim Organisasi

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,749	24

Tabel 3.8

Hasil Reliabilitas Uji Coba Instrumen Kualitas Pelayanan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,892	24

Hasil uji reliabilitas di atas dapat dinyatakan bahwa semua variabel termasuk kategori reliabel, karena skornya $> 0,70$. Dengan demikian instrumen penelitian yang digunakan masing-masing variabel pada penelitian ini dapat dinyatakan reliabel dan benar-benar sebagai alat ukur yang handal dan memiliki tingkat kestabilan yang tinggi, dalam arti alat ukur tersebut apabila dilakukan secara berulang, hasil dari pengujian instrumen tersebut akan menunjukkan hasil yang tetap.

F. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data

1. Sumber Data

Sumber data bisa diperoleh dari sumber data internal perusahaan maupun dari luar perusahaan

a. Data Primer

Data primer juga diartikan sebagai data intern, yaitu data yang didapat langsung dari perusahaan. Dalam penelitian ini yaitu data yang langsung diperoleh dari manajer cafe Mie Reman di Bandung

b. Data Sekunder

Dalam penelitian ini yang menjadi sumber data sekunder adalah buku-buku, literatur, artikel, situs dan tulisan-tulisan ilmiah.

2. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini ada beberapa teknik yang digunakan dalam pengumpulan data, meliputi:

a. Wawancara

Peneliti melakukan dialog langsung dengan pihak perusahaan sebagai narasumber yang dapat memberikan data keterangan yang dibutuhkan. Yaitu pada tanggal 12 Oktober 2013 peneliti berdialog langsung dengan Manajer serta beberapa karyawan cafe Mie Reman di Bandung membahas mengenai iklim organisasi dan kualitas pelayanan pada karyawan di perusahaan tersebut.

b. Studi literatur

Peneliti mengumpulkan data dari buku-buku, jurnal dan karya ilmiah lainnya.

c. Kuesioner

Dalam kuesioner ini, peneliti mengemukakan beberapa pernyataan yang mencerminkan pengukuran indikator dari variabel X (iklim organisasi), dan variabel Y (kualitas pelayanan). Masing-masing kuesioner tersebut menggunakan pola skala likert.

G. Analisis Data

Analisis data adalah suatu kegiatan lanjutan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain sudah terkumpul (Sugiyono, 2009). Adapun jenis analisis data yang akan digunakan yaitu :

1. Uji Normalitas

Uji normalitas adalah uji yang dilakukan untuk mengetahui apakah data berdistribusi normal atau tidak. Data yang berdistribusi normal akan dilanjut dengan menggunakan *parametric-test* sedangkan data yang berdistribusi tidak normal akan dilanjutkan dengan menggunakan *non*

parametric-test. Uji normalitas pada penelitian ini menggunakan uji *Kolmogorov-Smirnov* dengan menggunakan bantuan SPSS 19.0. Konsep uji *Kolmogorov-Smirnov* ialah membandingkan data yang sebenarnya dengan data yang berdistribusi normal dengan mean dan standar deviasi yang sama. Apabila tingkat signifikansi di bawah 0,05 berarti data yang akan diuji mempunyai perbedaan yang signifikan dengan data normal baku, berarti data tersebut tidak normal. Apabila tingkat signifikansi di atas 0,05 maka tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara data yang akan diuji dengan data normal baku, yang berarti data berdistribusi normal (Sugiyono, 2009).

Berdasarkan hasil uji normalitas yang telah dilakukan terhadap variabel iklim organisasi dan kualitas pelayanan, diperoleh hasil yang dijabarkan pada tabel 3.9.

Tabel 3.9
Uji Normalisasi Alat Ukur

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Iklim organisasi	,099	40	,200*	,955	40	a,115
Kualitas pelayanan	,089	40	,200*	,971	40	,385

a. Lilliefors Significance Correction

*. This is a lower bound of the true significance.

Data pada tabel di atas, menunjukkan bahwa semua data variabel, yang mengikuti sebaran data normal dengan menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov maupun Shapiro-Wilk dengan menunjukkan nilai *p-value* > 0.05, dengan demikian sampel berasal dari populasi berdistribusi normal.

2. Uji linearitas

Uji linearitas digunakan untuk mengetahui hubungan antara variabel independen dengan dependen. Suatu hubungan dapat dikatakan linear apabila terdapat kesamaan variabel, baik penurunan maupun kenaikan yang terjadi pada kedua variabel tersebut. Uji linearitas pada penelitian ini menggunakan bantuan SPSS versi 19. Sepasang data dikatakan memiliki hubungan linear

jika memiliki nilai signifikansi <0,05. Dari hasil perhitungan yang dilakukan, diperoleh nilai signifikansi kedua variabel sebesar 0,000 yang artinya variabel iklim organisasi dan variabel kualitas pelayanan memiliki hubungan linear. Adapun hasil uji linearitas pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel 3.10 berikut ini.

Tabel 3.10
Hasil Uji Linearitas
ANOVA Table

			Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Kualitas Pelayanan *	Between Groups	(Combined) Linearity	6337,833	23	275,558	1,922	,091
Iklim Organisasi		Deviation from Linearity	3711,756	1	3711,756	25,892	,000
			2626,077	22	119,367	,833	,661
	Within Groups		2293,667	16	143,354		
	Total		8631,500	39			

3. Uji Korelasi

Uji korelasi digunakan untuk melihat seberapa erat hubungan antara variabel satu dan variabel lainnya, yaitu iklim organisasi dan kualitas pelayanan. Perhitungan koefisien korelasi pada penelitian ini menggunakan analisis korelasi *Pearson Product Moment*, dilakukan guna mengetahui seberapa kuat hubungan antara beberapa variabel independen yang diteliti.

Berikut merupakan rumusan dari teknik korelasi produk momen:

$$r = \frac{n\sum X_i Y_i - (\sum X_i)(\sum Y_i)}{\sqrt{\{n\sum X_i^2 - (\sum X_i)^2\}\{n\sum Y_i^2 - (\sum Y_i)^2\}}}$$

Keterangan : r : koefisien korelasi *pearson's product moment*

n : jumlah responden

$\sum X$: jumlah skor iklim organisasi

$\sum Y$: jumlah skor kualitas pelayanan

$\sum X^2$: jumlah skor kuadrat iklim organisasi

$\sum Y^2$: jumlah skor kuadrat kualitas pelayanan
 $\sum XY$: jumlah dari hasil perkalian dari total skor iklim organisasi dan kualitas pelayanan

Pada penelitian ini perhitungan koefisien korelasi *Pearson Product Moment* menggunakan bantuan program SPSS versi 19.0. Adapun kriteria keeratan hubungan antara variabel mengacu pada kriteria penafsiran Sugiono (2009) yang dijabarkan pada tabel 3.11, sebagai berikut :

Tabel 3.11

Kriteria Penafsiran Tingkat Hubungan Antar Variabel

Koefisien Korelasi	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat Kuat

Sumber : Sugiyono (2009: 257)

4. Uji Signifikansi

Menurut Sugiyono (2009), uji signifikansi dilakukan untuk menguji apakah hubungan yang ditemukan signifikan atau tidak. Apabila hasil yang diperoleh signifikan maka hasil korelasi tersebut dapat digeneralisasikan. Pada penelitian ini, uji signifikan diukur dengan membandingkan angka signifikansi/probabilitas yang dihasilkan oleh variabel penelitian dengan taraf signifikansinya. Untuk menentukan hal tersebut didapatkan dengan mengacu pada taraf kesalahan, yaitu $\alpha = 0,05$. Jika nilai $Sig. < 0,05$ maka koefisien korelasi tersebut signifikan, sehingga hasilnya dapat berlaku pada populasi tersebut. Tetapi jika $Sig. > 0,05$ maka korelasi tersebut tidak signifikan, hal tersebut diartikan bahwa terdapat suatu kesamaan dalam suatu populasi yang menyebabkan data tidak bervariasi (Santoso, 2010). Uji signifikansi pada penelitian ini menggunakan bantuan aplikasi SPSS 19.0, yang menunjukkan bahwa kedua variabel memiliki nilai signifikansi sebesar 0,000. Maka disimpulkan bahwa koefisien korelasi tersebut signifikan, sehingga hasilnya dapat berlaku pada populasi tersebut.

5. Kategorisasi Data

Kategorisasi bertujuan untuk menempatkan individu ke dalam kelompok-kelompok yang posisinya berjenjang menurut suatu kontinum berdasar atribut yang diukur (Azwar, 2007). Kategorisasi ini bersifat relatif, maka luasnya interval yang mencakup setiap kategori yang diinginkan dapat ditetapkan secara subjektif selama penetapan itu berada dalam batas kewajaran dan dapat diterima akal (*common sense*). Dalam penelitian ini, peneliti mengelompokkan dalam lima kategori dengan rumus norma sebagai berikut:

Tabel 3.12

Kategorisasi Data dengan Lima Jenjang

Kategorisasi	Rumus
Sangat Rendah	$T \leq (\mu - 1.5\sigma)$
Rendah	$(\mu - 1.5\sigma) < T \leq (\mu - 0.5\sigma)$
Sedang	$(\mu - 0.5\sigma) < T \leq (\mu + 0.5\sigma)$
Tinggi	$(\mu + 0.5\sigma) < T \leq (\mu + 1.5\sigma)$
Sangat Tinggi	$T > (\mu + 1.5\sigma)$

(Sari, 2012)

Keterangan:

T = skor subjek

μ = rata-rata baku

σ = deviasi standar baku

H. Prosedur Penelitian

Berikut ini adalah prosedur pelaksanaan penelitian secara garis besar:

1. Tahap Persiapan

- a. Mempersiapkan perijinan yang diperlukan melakukan penelitian
- b. Mencari fenomena di lapangan untuk dijadikan latar belakang penelitian.
- c. Menentukan variabel yang akan diteliti
- d. Melakukan studi kepustakaan untuk mendapatkan gambaran dan landasan teoritis yang tepat mengenai masalah dan variabel penelitian.

- e. Mengikuti seminar untuk mempresentasikan masalah yang akan diteliti melalui mata kuliah Seminar PIO.
- f. Mengajukan surat izin penelitian dari kampus dan perusahaan tempat diadakannya penelitian.
- g. Menentukan dan menyiapkan alat ukur yang akan digunakan dalam penelitian
- h. Melakukan uji coba instrumen yang akan digunakan dalam penelitian untuk mengetahui validitas dan reliabilitasnya.

2. Tahap Pelaksanaan

- a. Mempersiapkan alat ukur yang akan digunakan dalam penelitian dan menetapkan jadwal pengambilan datanya.
- b. Melaksanakan pengambilan data kepada subjek yang sudah ditentukan.

3. Tahap Pengolahan Data

- a. Melakukan skoring untuk setiap hasil kuesioner dari kedua variabel.
- b. Membuat dan menghitung tabel data.
- c. Melakukan analisis data dengan menggunakan SPSS statistik untuk menguji hipotesis penelitian dan korelasi antara kedua variabel penelitian.

4. Tahap Pembahasan

- a. Menginterpretasikan dan membahas data hasil statistik berdasarkan teori dan kerangka berpikir penelitian.
- b. Merumuskan kesimpulan penelitian.

5. Tahap Pelaporan

- a. Membuat laporan hasil penelitian
- b. Merevisi dan menyempurnakan laporan hasil penelitian secara keseluruhan