

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

Metode penelitian merupakan kegiatan yang dilakukan sebagai upaya untuk memahami dan memecahkan masalah secara alamiah, sistematis, dan logis. Perlu menerapkan langkah – langkah tertentu yang mendukung penelitian untuk memecahkan masalah yang dihadapi pada penelitian ini. Sehubungan dengan hal tersebut maka pada bab ini akan dibahas mengenai metode penelitian sebagai konsep dasar. Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini meliputi jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, identifikasi variabel penelitian, definisi operasional, analisis data, dan metode analisis.

#### **3.1 Jenis dan Sumber Data**

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data primer dan data subjek karena berupaya meneliti tentang pendapat atau opini karyawan yang menggunakan suatu jasa atau pelayanan. Sedangkan sumber data dalam penelitian ini terdiri atas sumber data primer. Yang mana data itu berasal dari sumber asli atau pertama, sehingga data ini harus dicari melalui narasumber baik wawancara langsung maupun melalui angket (Narimawati, 2008). Data primer dalam penelitian ini diperoleh dari penyebaran kuesioner kepada karyawan divisi R&D. Yang pertama berupa identitas responden (nama, usia jenis kelamin, divisi pekerjaan, dan lamanya karyawan sudah menggunakan fasilitas angkutan karyawan). Yang kedua data pendapat responden mengenai pengadaptasian dari dimensi kualitas pelayanan yaitu tangibles, empathy, reliability, assurance, dan tentang bentuk kepuasan karyawan pengguna jasa pada PT. Sanbe Farma.

#### **3.2 Metode Pengumpulan Data**

Untuk mendapatkan data yang dibutuhkan dalam penelitian ini, maka peneliti menggunakan metode kuesioner atau angket yang mana terdapat sejumlah pertanyaan

tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang pribadinya, atau hal hal yang ia ketahui (Arikunto, 2006). Adapun

skala yang digunakan adalah skala kualitas pelayanan jasa angkutan dan skala kepuasan karyawan. Skala dalam penelitian ini digunakan untuk mengukur variabel kualitas pelayanan jasa angkutan dan kepuasan karyawan. Sedangkan alasan penulis menggunakan skala Likert karena untuk mengukur kualitas pelayanan dan kepuasan karyawan harus disesuaikan dengan keadaan individu. Oleh sebab itu, maka penulis memberikan alternatif jawaban sangat setuju (SS), setuju (S), kurang setuju (KS), tidak setuju (TS), dan sangat tidak setuju (STS). Alternatif jawaban tersebut merupakan salah satu alternatif jawaban yang digunakan dalam penskalaan model Likert. Pada item *favorable*, jawaban Sangat Setuju (SS) mendapat skor 5, jawaban Setuju (S) mendapat skor 4, jawaban Kurang Setuju (KS) mendapat skor 3, jawaban Tidak Setuju (TS) mendapat skor 2, dan Sangat Tidak Setuju (STS) mendapat skor 1. Pada item *unfavorable*, jawaban Sangat Setuju (SS) mendapat skor 1, jawaban Setuju (S) mendapat skor 2, jawaban Kurang Setuju (KS) mendapat skor 3, jawaban Tidak Setuju (TS) mendapat skor 4, dan Sangat Tidak Setuju (STS) mendapat skor 5

**Tabel 3.0.1 Susunan Penskoran Item Skala Likert**

<b>Kategori Jawaban</b>	<b>Favorabel</b>	<b>Unfavorabel</b>
SS	5	1
S	4	2
KS	3	3
TS	2	4
STS	1	5

### 3.3 Identifikasi Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek, atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya (Sugiyono: 63). Variabel penelitian terdiri atas variabel independen dan variabel dependen. Variabel – variabel tersebut diuraikan sebagai berikut:

1. Variabel Dependen (*Dependent Variable*)

Variabel dependen merupakan variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat karena adanya variabel bebas, sehingga variabel dependen adalah variabel yang dipengaruhi oleh variabel independen (Sugiyono, 2009: 59). Variabel dependen disebut juga variabel terikat sering dinotasikan dengan Y. Dalam penelitian ini variabel dependen (Y) berupa Kepuasan Karyawan Pengguna Jasa Angkutan Unit Bus PT. Sanbe Farma.

## 2. Variabel Independen (*Independent Variable*)

Variabel independen adalah variabel yang mempengaruhi atau variabel yang menjadi sebab perubahan atau timbulnya variabel dependen (Sugiyono, 2009: 59). Variabel independen disebut juga variabel bebas yang dinotasikan dengan X. Dalam penelitian ini variabel independen berupa:

- a.) Bukti langsung / *tangibles* ( $X_1$ )
- b.) Empati / *emphaty* ( $X_2$ )
- c.) Keaandalan / *reliability* ( $X_3$ )
- d.) Jaminan / *assurance* ( $X_4$ )

### 3.4 Definisi Operasional

Definisi operasional yaitu definisi yang diberikan kepada suatu variabel atau konstruk dengan cara memberi arti, atau menspesifikasikan kejelasan, ataupun memberikan suatu oprasional yang diperlukan untuk mengukur variabel tersebut (Sugiyono, 2004). Maka definisi oprasional dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### 1. Kepuasan Karyawan

Kepuasan karyawan adalah respon atau tingkat perasaan (senang atau kecewa) karyawan yang diperoleh setelah karyawan menerima produk jasa layanan angkutan dengan membandingkan antara kinerja atau hasil yang dirasakan dengan kebutuhan dan harapan karyawan. Kepuasan karyawan memiliki 4 aspek yaitu:

##### a.) Harapan

Harapan merupakan perkiraan atau keyakinan karyawan atas pelayanan jasa angkutan yang dipilih atau diterima.

##### b.) Kebutuhan

Kebutuhan dari karyawan terhadap perusahaan sebagai penyedia layanan jasa angkutan karyawan sehubungan dengan pelayanan yang diberikan.

c.) Emosional

Emosional merupakan kondisi perasaan dan respon karyawan sehubungan dengan kepuasan karyawan atas pelayanan angkutan yang diterimanya.

d.) Kinerja

Kinerja yang dirasakan merupakan jasa pelayanan karyawan yang diterima karyawan dan pandangan karyawan mengenai pelayanan angkutan yang diterimanya.

2. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan pelayanan angkutan karyawan yang dapat memenuhi kebutuhan karyawan yang diberikan oleh perusahaan melalui staf tenaga kerja bagian transportasi (sopir). Kualitas pelayanan dalam penelitian ini diukur dengan 4 aspek dan masing - masing aspek terdiri dari dua indikator, yang mana indikator dalam penelitian ini diadaptasi dari penelitian sebelumnya (Hasti: 2013) yaitu :

a.) *Tangibles* (Bukti fisik)

Yaitu penampilan fisik seperti kondisi fisik dan kelengkapan fasilitas kendaraan unit bus (AC, alat pemadam kebakaran, P3K)

b.) *Emphaty* (Empati)

Yaitu kualitas sopir untuk peduli kepada semua karyawan angkutannya seperti menunggu karyawan sampai tiba di titik penjemputan dan juga menjaga hubungan baik dengan karyawan dengan cara ramah, senyum, salam, dan sapa.

c.) *Reliability* (Keandalan)

Yaitu kemampuan sopir angkutan karyawan untuk melaksanakan janji atau prosedur dengan terpercaya dan akurat kepada karyawan seperti menjaga keselamatan saat mengendarai kendaraan dan tepat waktu saat proses penjemputan.

d.) *Assurance* (Jaminan)

Yaitu pengetahuan dan keahlian teknis sopir yang dapat menimbulkan rasa kepercayaan dari karyawan seperti keakuratan waktu jumpat dan waktu tiba di kantor, keamanan dan kenyamanan dalam berkendara juga cepat tanggap dalam mengatasi masalah teknis kendaraan saat di jalan.

### **3.5 Persiapan Penelitian**

#### **3.5.1 Penentuan Sampel**

Menurut Arikunto (2008:116) Penentuan pengambilan sampel sebagai berikut:

Apabila kurang dari 100 lebih baik diambil semua hingga penelitiannya merupakan penelitian populasi. Jika jumlah subjeknya besar dapat diambil antara 10-15% atau 20-55% atau lebih tergantung sedikit banyaknya dari:

- 1) Kemampuan peneliti dilihat dari waktu, tenaga dan dana.
- 2) Sempit luasnya wilayah pengamatan dari setiap subyek, karena hal ini menyangkut banyak sedikitnya dana.
- 3) Besar kecilnya resiko yang ditanggung oleh peneliti untuk peneliti yang resikonya besar, tentu saja jika sampelnya besar hasilnya akan lebih baik.

Penelitian ini menggunakan satu dari empat unit bus, yang mana satu unit bus memuat 30 orang karyawan.

#### **3.5.3 Penyusunan Instrumen**

Penyusunan instrumen dalam penelitian ini dilakukan dalam beberapa tahap yaitu :

1. Menyusun Layout Penelitian

Instrumen dikembangkan dengan cara menentukan terlebih dahulu variabel penelitian yang mana penentuan variabel ini dikondisikan dengan keadaan lapangan, untuk kemudian dijabarkan dalam berbagai aspek yang kemudian aspek - aspek tersebut diuraikan lagi menjadi indikator.

2. Menentukan Karakteristik Jawaban

Jawaban dari setiap item dibuat menurut skala kontinuem yang terdiri dari lima alternatif jawaban dan mempunyai skor yaitu 5, 4, 3, 2, 1 untuk item *favorable* dan 1, 2, 3, 4, 5 untuk item *unfavorable*.

3. Menyusun Format Instrumen

Format skala dalam penelitian ini disusun untuk memudahkan responden dalam mengisi kuisioner.

### **3.6 Pelaksanaan Penelitian**

Selama proses penelitian, penyebaran kuisioner dilakukan dengan cara peneliti datang langsung ke PT. Sanbe Farma pada pukul 05.00. Karena peneliti harus ikut ke dalam bus angkutan karyawan agar bisa membagikannya langsung. Adapun alasan peneliti ikut ke dalam bus angkutan karyawan di waktu pagi hari karena untuk mendapatkan jumlah responden seperti yang diharapkan. Jika peneliti melakukan pembagian kuisionernya dengan cara ikut bus angkutan karyawan pada saat jam pulang kerja, maka peneliti tidak akan mendapatkan jumlah responden seperti yang diharapkan karena ada beberapa karyawan yang lembur sehingga bus tidak akan terisi penuh.

#### **3.6.1 Pelaksanaan *Skoring***

Setelah pengumpulan data dilakukan, selanjutnya skala yang telah diisi responden kemudian dilakukan penyekoran pada masing - masing jawaban yang telah diisi dengan rentang skor satu sampai lima pada skala kualitas pelayanan karyawan dan skala kepuasan karyawan, yang selanjutnya ditabulasi. Tabel hasil *skoring* dapat dilihat di lampiran.

### **3.7 Tahapan Analisis Data**

Dalam penelitian ini, data diimplementasikan menggunakan metode Analisis Regresi. Penulis melakukan pengolahan data tidak dengan cara manual melainkan dengan bantuan program *SPSS 19* yang mana ada beberapa tahapan yang harus dilalui secara sistematis yaitu:

1. Pengumpulan data dari responden
2. Uji validitas dan uji reliabilitas
3. Proses MSI (*Method of Successive Interval*).
4. Penerapan metode analisis regresi.

### **3.8 Metode Analisis Data**

#### **3.8.1 Analisis Korelasi**

Analisis korelasi adalah suatu cara atau metode untuk mengetahui ada atau tidaknya hubungan linear antar variabel. Apabila terdapat hubungan maka perubahan-perubahan yang

terjadi pada salah satu variabel X akan mengakibatkan terjadinya perubahan pada variabel lainnya (Y). Istilah tersebut dikatakan istilah sebab akibat, dan istilah tersebut menjadi ciri khas dari analisis korelasi.

Korelasi digunakan untuk mengetahui hubungan antara kedua variabel yang terdapat pada model regresi. Nilai korelasi adalah antara 1 dan -1, jika nilai korelasi sama dengan 0 maka tidak ada korelasi antara kedua variabel yang di uji. Hipotesis yang digunakan pada pengujian korelasi adalah (Walpole, 1995: 371).

$H_0 : \rho = 0$  (tidak ada hubungan antara variabel)

$H_1 : \rho \neq 0$  (ada hubungan antara variabel)

Statistik uji untuk korelasi adalah

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

dengan

$$r = \frac{n \sum_{i=1}^n X_i Y_i - (\sum_{i=1}^n X_i)(\sum_{i=1}^n Y_i)}{\sqrt{[n \sum_{i=1}^n X_i^2 - (\sum_{i=1}^n X_i)^2]} \sqrt{[n \sum_{i=1}^n Y_i^2 - (\sum_{i=1}^n Y_i)^2]}}$$

Daerah kritis: Tolak  $H_0$  apabila nilai  $|t|$  lebih dari  $t_{(\alpha/2, n-2)}$

### 3.8.2 Analisis Regresi Linear Berganda

Menurut (Ghozali, 2013:96) Analisis regresi digunakan untuk mengukur kekuatan hubungan antara dua variabel atau lebih, juga menunjukkan arah hubungan antara variabel dependen dengan independen. Analisis regresi linier berganda adalah hubungan secara linier antara dua atau lebih variabel independen (X) dengan dengan variabel dependen (Y). Analisis ini untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan dan untuk mengetahui arah hubungan, antara variabel independen dengan variabel dependen apakah masing-masing variabel independen berhubungan positif atau negatif. Adapun model matematis regresi linier berganda yaitu sebagai berikut:

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \dots + \beta_p X_p + \varepsilon$$

#### 3.8.2.1 Uji Asumsi Klasik



Model regresi akan menghasilkan penduga yang tidak bias jika memenuhi asumsi klasik, antara lain normalitas data, bebas multikolinieritas, bebas autokorelasi, dan bebas heteroskedastisitas.

#### **3.8.2.1.1 Uji Normalitas**

Menurut (Ghozali, 2013:160) uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Seperti diketahui bahwa uji t dan F mengasumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal. Metode yang digunakan adalah pendekatan grafik *Normal P-P of regression standardized residual* untuk menguji normalitas data dan pendekatan uji statistik *Kormogolov-Smirnov*. Untuk pendekatan grafik jika data menyebar disekitar garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas. Jika data menyebar jauh dari diagonal atau tidak mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogram tidak menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas (Ghozali, 2013:163).

#### **3.8.2.1.2 Uji Multikolinieritas**

Menurut (Ghozali, 2013:105) uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Metode yang dapat digunakan untuk menguji terjadinya multikolinieritas dapat dilihat dari matrik korelasi variabel-variabel bebas. Pada matrik korelasi, jika antar variabel bebas terdapat korelasi yang cukup tinggi (umumnya di atas 0,90), maka hal ini merupakan indikasi adanya multikolinieritas. Selain itu dapat juga dilihat nilai *tolerance* dan *variance inflation factor* (VIF). Batas dari nilai *tolerance* adalah  $\leq 0,10$  atau sama dengan nilai VIF adalah  $\geq 10$  (Ghozali, 2013:106).

#### **3.8.2.1.3 Uji Heteroskedastisitas**

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variansi dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain (Ghozali, 2013:139). Pengujian heteroskedastisitas dilakukan dengan menggunakan Uji Glejser (Gujarati,2003) yang dikutip oleh (Ghozali, 2013:142). Pada uji Glejser, nilai residual

absolut diregresi dengan variabel independen. Jika variabel independen signifikan secara statistik mempengaruhi variabel dependen, maka terdapat indikasi terjadi Heteroskedastisitas.

#### **3.8.2.1.4 Uji Autokorelasi**

Uji autokorelasi bertujuan menguji apakah dalam model regresi linear ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode  $t$  dengan kesalahan pengganggu pada periode  $t-1$  (sebelumnya) (Ghozali, 2013:110). Autokorelasi muncul karena observasi yang berurutan sepanjang waktu berkaitan satu sama lainnya. Hal ini sering ditemukan pada data runtut waktu (*time series*) karena “gangguan” pada seseorang individu atau kelompok cenderung mempengaruhi “gangguan” pada individu atau kelompok yang sama pada periode berikutnya.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan Durbin-Watson (DW test), dikarenakan sampel yang digunakan dibawah 100. Sedangkan jika sampel diatas 100 maka harus menggunakan pendekatan Lagrange Multiplier (LM test). Uji Durbin-Watson hanya digunakan untuk autokorelasi tingkat satu dan mensyaratkan adanya konstanta dalam model regresi dan tidak ada variabel lag diantara variabel independen (Ghozali, 2013:111).

### **3.9 Estimasi Parameter**

Estimasi adalah suatu metode untuk mengetahui sekitar nilai-nilai suatu populasi dengan menggunakan nilai-nilai sampel. Nilai-nilai populasi sering disebut dengan parameter populasi, sedangkan nilai-nilai sampel sering disebut dengan statistik sampel. Dalam metode estimasi, parameter populasi yang ingin diestimasi itu adalah berupa nilai rata-rata yang diberi notasi  $\mu$  dan nilai simpangan baku dengan notasi  $\sigma$ .

Murray dan Larry (2007) menyatakan terdapat dua jenis estimasi parameter, yaitu:

a. Estimasi Titik

Estimasi dari sebuah parameter populasi yang dinyatakan oleh bilangan tunggal disebut sebagai estimasi titik dari parameter tersebut. Sebuah nilai yang diperoleh dari sampel dan digunakan sebagai estimasi dari parameter yang nilainya tidak diketahui.

Misalkan  $X_1, X_2, \dots, X_p$  merupakan sampel acak berukuran  $p$  dari  $X$ , maka statistik yang berkaitan dengan  $\theta$  dinamakan estimasi dari  $\theta$ . Setelah sampel diambil, nilai-nilai yang dihitung dari sampel itu digunakan sebagai taksiran titik bagi  $\theta$ .

b. Estimasi Interval

Estimasi dari parameter populasi yang dinyatakan dengan dua buah bilangan diantara posisi parameternya diperkirakan berbeda disebut estimasi interval. Estimasi interval mengindikasikan tingkat kepresisian atau akurasi dari sebuah estimasi sehingga estimasi interval akan dianggap semakin baik jika mendekati estimasi titik.

### 3.9.1 Metode OLS

(Myers dan Milton, 1991)

Jika model regresi  $Y = X\theta + \varepsilon$  dengan  $Y$  dan  $\varepsilon$  adalah suatu vektor berdimensi  $n \times 1$  dan  $X$  adalah suatu matriks berdimensi  $n \times p$ , yang mempunyai  $X^T X$  *full-rank*, serta  $\theta$  adalah vektor parameter regresi berdimensi  $p \times 1$ , maka dengan menggunakan estimator OLS diperoleh estimasi parameter regresi  $\hat{\theta}$  sebagai berikut:

$$\hat{\theta} = (X^T X)^{-1} X^T Y$$

### 3.10 Uji F

Menurut Ghozali (2012:98), Uji Statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen atau variabel bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen atau variabel terikat. Untuk menguji hipotesis ini digunakan statistik F dengan kriteria pengambilan keputusan sebagai berikut:

- Membandingkan nilai F hasil perhitungan ( $F_{hitung}$ ) dengan F menurut tabel ( $F_{tabel}$ ). Bila nilai  $F_{hitung}$  lebih besar daripada nilai  $F_{tabel}$ , maka semua variabel bebas mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terikat.

### 3.11 Koefisien Determinasi

Menurut Ghozali (2012:97) koefisien determinasi ( $R^2$ ) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel independen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai  $R^2$  yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Dan

sebaliknya jika nilai yang mendekati 1 berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel-variabel dependen.

### **3.12 Uji t Parsial**

Menurut Ghozali (2012:98) Uji t Parsial digunakan untuk menguji seberapa besar pengaruh variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini secara individual atau masing-masing dalam menerangkan variabel dependen secara parsial. Dasar pengambilan keputusan yang digunakan dalam uji t adalah

- Jika nilai probabilitas signifikansi  $< 0,05$  maka variabel independen berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen