

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian

Lokasi dalam penelitian ini adalah Tebing View Resort yang berada di Kabupaten Bandung Barat, tepatnya terletak di desa Karya Wangi RT 02/02 Kampung Nyampai Kec Parongpong, , Parongpong 40559.

Terdapat dua akses yang dapat ditempuh menuju Tebing View, arah lembang dan dari arah Parongpong. Tidak ada transportasi umum karena letaknya berada di *remote area*. Lokasi Tebing View dapat dilihat pada Gambar 3.1 berikut.



Gambar 3.1 Lokasi Tebing View Resort

Sumber: www.maps.google.com, 2012

B. Populasi dan Sampel

Menurut sugiyono (2010:80), populasi adalah “wilayah generalisasi yang terdiri atas: objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”. Populasi dari penelitian ini adalah seluruh wisatawan yang berkunjung ke Tebing View Resort.

Roscoe dalam sugiyono (2010:91) mengemukakan bahwa jumlah sampel 30 sampai dengan 500 orang termasuk ukuran sampel yang layak dalam penelitian.

Menurut Sugiyono (2010:81), sampel adalah “ bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul *representative* (mewakili).”

Sampel yang digunakan merupakan sebagian dari wisatawan yang datang ke Tebing View Resort. Adapun sampel yang diambil berdasarkan jumlah kunjungan wisatawan yang menginap di Tebing View Resort tahun 2011 yakni sebanyak 3.128 wisatawan yang akan dihitung untuk mengetahui responden dengan menggunakan rumus Slovin. Dalam penelitian ini banyaknya atau besaran nilai toleransi yang diinginkan adalah sebesar 10%. Maka dengan menggunakan rumus Slovin, berikut adalah perhitungannya :

$$n = \frac{3128}{1+3128 (10\%)}^2$$

$$n = 96,90 (100 \text{ responden})$$

Tia Siti Setiawati, 2013

Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kualitas Pelayanan Di Tebing View Resort (Berdasarkan Survey Wisatawan)

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

C. Variabel Penelitian

Variabel penelitian pada dasarnya adalah sesuatu hal yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2004: 31).

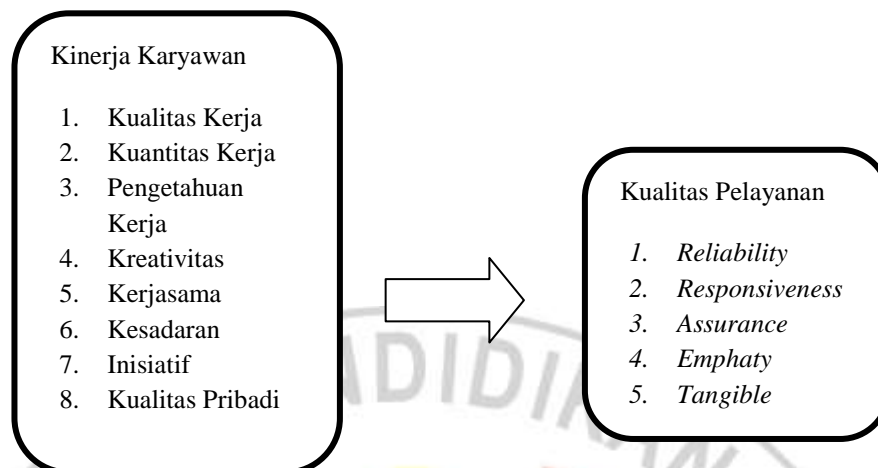
Penelitian ini terdiri dari dua variabel, yaitu:

1. Kinerja Karyawan sebagai variabel independen (X)
2. Kualitas pelayanan sebagai variabel dependen (Y)

Variabel X (Kinerja Karyawan) adalah Hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Gambaran variabel ini diperoleh berdasarkan skor angket karyawan terhadap kinerjanya. Semakin tinggi skor angket seorang pegawai semakin tinggi pula persepsinya terhadap kinerjanya (Faustino Cardoso Gomes, 1995:142).

Variabel Y (Kualitas Pelayanan) adalah tingkat mutu yang diharapkan dan pengendalian keragaman dalam mencapai mutu tersebut untuk memenuhi kebutuhan konsumen (Lovlock (1988) dalam Laksana, 2008:88).

Berikut ini adalah tabel variabel penelitian dan sub variabel dari proses Kinerja karyawan sebagai variabel independen (variabel X) dan kualitas pelayanan sebagai variabel dependen (variabel Y) sebagai parameter dari variabel yang diteliti akan dijelaskan pada Gambar 3.2 berikut.



“Dimensi Kinerja Karyawan”

Faustino Cardoso Gomes

(2003:142)

“Dimensi Kualitas Pelayanan”

Zeithaml dalam Laksana

(2008: 187)

Gambar 3.2 Hubungan Dimensi Kinerja Karyawan serta Kualitas Pelayanan

Sumber: diolah peneliti, 2012

Mengenai variabel, sub variabel dan indikator mengenai Kinerja Karyawan (X) dan Kualitas Pelayanan (Y) dapat dilihat pada tabel 3.1 berikut.

Tabel 3.1 Operasional Variabel Kinerja Karyawan (X) dan Kualitas Pelayanan (Y)

Variabel	Indikator	Ukuran	Item Pertanyaan
Kinerja Karyawan (X)	Kualitas Kerja	1. Karyawan teliti dalam menyiapkan kebutuhan wisatawan.	2a
		2. Membuat keputusan ketika terjadi komplain secara tepat.	2b
		3. Dapat memberi solusi alternatif dan rekomendasi produk kepada wisatawan ketika terjadi kesalahan/komplain.	2c
	Pengetahuan Kerja	4. Dapat memberikan informasi mengenai Tebing View Resort ketika ditanya wisatawan.	2d
	Kerjasama	5. Dapat bekerjasama dengan rekan kerja dalam melayani wisatawan..	2e
	Inisiatif	6. Memiliki inisiatif saat melayani pengunjung tanpa diminta.	2f
Kualitas Pribadi		7. Dapat berkomunikasi dengan baik saat melayani wisatawan.	2g
		8. Memiliki sikap professional dalam segala hubungan antar individu.	2h
		9. Bersikap sabar dan ramah menghadapi	2i

Tia Siti Setiawati, 2013

Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kualitas Pelayanan Di Tebing View Resort (Berdasarkan Survey Wisatawan)

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

		komplain.	
Kualitas Pelayanan Jasa (Y)	<i>Reliability</i>	10. Melayani dengan tepat waktu	2j
		11. Melayani sesuai dengan keinginan wisatawan.	2k
		12. Fasilitas yang disediakan pihak hotel lengkap.	2l
	<i>Responsiveness</i>	13. Respon pelayanan cepat.	2m
		14. Penanganan Keluhan wisatawan cepat tanggap.	2n
		15. Wisatawan merasa nyaman saat dilayani.	2o
	<i>Assurance</i>	16. Percaya sepenuhnya terhadap pelayanan di Tebing View Resort	2p
	<i>Emphaty</i>	17. Karyawan memahami kebutuhan wisatawan.	2q
	<i>Tangible</i>	18. Penampilan karyawan rapi dan enak dipandang.	2r
		19. Resort bersih, rapi dan nyaman.	2s

Sumber: diolah peneliti berdasarkan Faustino et all (2003) dan Zeithaml dalam Laksana (2008), 2012.

D. Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kuantitatif, yaitu penelitian yang dilakukan tertuju pada pemecahan masalah yang ada pada saat sekarang (aktual) dengan memberikan gambaran atau keterangan tentang kedua variabel selama proses penelitian, yaitu variabel kinerja karyawan dan kualitas pelayanan di Tebing View Resort. Metode deskriptif ini lebih

Tia Siti Setiawati, 2013

Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kualitas Pelayanan Di Tebing View Resort (Berdasarkan Survey Wisatawan)

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

menekankan pada suatu studi untuk memperoleh informasi mengenai gejala yang muncul pada saat penelitian berlangsung. Seperti yang dikemukakan oleh Moh. Nazir (2003:54) bahwa:

Penelitian deskriptif mempelajari masalah-masalah dalam masyarakat, serta tata cara yang berlaku dalam masyarakat serta situasi-situasi tertentu, termasuk tentang hubungan, kegiatan-kegiatan, sikap-sikap, pandangan-pandangan, serta proses-proses yang sedang berlangsung dan pengaruh-pengaruh dari suatu fenomena.

E. Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi

Observasi lapangan adalah pengumpulan data yang menggunakan mata dan pertolongan alat standar lainnya untuk keperluan tersebut. Pengumpulan data dengan metode ini dilakukan untuk mendapatkan data yang berhubungan dengan variabel penelitian (Sugiyono, 2006:162). Penulis melakukan observasi langsung ke lokasi penelitian yaitu dengan melakukan pengamatan dan penilaian terhadap kondisi aktual dari Tebing View Resort.

2. Wawancara

Wawancara merupakan cara interaksi dan komunikasi antara pengumpul data dan narasumber. Wawancara dapat diartikan sebagai cara mengumpulkan data langsung yang diperoleh dari narasumber baik dengan cara dicatat maupun direkam menggunakan alat perekam (Sugiyono, 2006:154). Dalam hal ini peneliti melakukan wawancara dengan pihak

pengelola, beberapa wisatawan dan divisi sumber daya manusia, untuk memperoleh data-data yang diperlukan dalam penelitian dengan cara mencatat langsung hasil wawancara tersebut.

3. Kepustakaan

Untuk memperoleh data sekunder, penulis melakukan studi kepustakaan yaitu dengan mencari teori-teori dan konsep-konsep yang berkaitan dengan aspek-aspek dalam penelitian. Data yang diperoleh berasal dari buku-buku yang dijadikan sebagai literatur/referensi, brosur, koran, dan data internet, serta data yang diperoleh dari pihak Tebing View Resort.

4. Kuisisioner

Kuisisioner adalah teknik pengumpulan data melalui penyebaran seperangkat daftar pertanyaan atau pernyataan yang harus diisi oleh responden yang menjadi anggota sampel penelitian. Bentuk kuisisioner yang digunakan berupa kuisisioner tertutup dimana responden hanya memilih alternatif jawaban yang tersedia yang dianggap sesuai dengan pertanyaan dan pernyataan. Responden tidak perlu memberikan penjelasan atas pertanyaan atau pernyataan tersebut.

F. Validitas dan Reliabilitas

1. Validitas

Menurut Burhan Bungin (2005:96,97) validitas adalah akurasi alat ukur terhadap yang diukur walaupun dilakukan berkali-kali dan di mana-mana.

Sumadi Suryabrata (2008:60) mengemukakan bahwa validitas didefinisikan

sebagai sejauh mana instrumen itu merekam/mengukur apa yang dimaksudkan untuk direkam/diukur. Validitas menurut Sugiyono (2007: 363) dikatakan bahwa, Validitas merupakan derajat ketepatan antara data yang terjadi pada obyek penelitian dengan data yang dapat dilaporkan oleh peneliti

Uji Validitas

Untuk menghitung validitas alat ukur digunakan rumus Pearson Product Moment dalam Sugiyono (2007: 356) adalah sebagai berikut :

$$r_i = \frac{N \sum XY - \sum X \sum Y}{\sqrt{\{N \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{N \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Keterangan :

r_{hitung} = Koefisien korelasi

X_i = Jumlah skor item

Y_i = Jumlah skor total (seluruh item)

n = jumlah responden

Uji validitas dilakukan dengan menggunakan program SPSS 13 dengan kriteria sebagai berikut:

- 1) Jika r_{hitung} positif dan $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka pertanyaan tersebut valid.
- 2) Jika r_{hitung} positif dan $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka pertanyaan tersebut tidak valid.

Uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan program SPSS 13 dengan kriteria sebagai berikut:

- 1) Jika $r_{alpha} > r_{tabel}$ maka pertanyaan tersebut reliabel.

2) Jika $r_{\alpha} < r_{\text{tabel}}$ maka pertanyaan tersebut tidak reliabel

a. Kuisisioner Variabel Kinerja Karyawan

Sebelum peneliti menyebarkan kuisisioner sebanyak 100 responden, peneliti menggunakan 30 sampel untuk memastikan bahwa kuisisioner variabel kinerja karyawan layak disebarkan sebagai bahan penelitian. Adapun data analisis validitas dan reliabilitas variabel kinerja karyawan dapat dilihat pada Tabel 3.2 berikut.

Tabel 3.2 Analisis Validitas dan Reliabilitas Variabel Kinerja Karyawan

Variabel	Pertanyaan	Koefisien Validitas	Titik Kritis	Keterangan	Koefisien Reliabilitas	Titik Kritis	Keterangan
Kinerja Karyawan (X)	p1	0.422	0.361	valid	0.743	0.7	Reliabel
	p2	0.688	0.361	valid			
	p3	0.639	0.361	valid			
	p4	0.824	0.361	valid			
	p5	0.648	0.361	valid			
	p6	0.471	0.361	valid			
	p7	0.502	0.361	valid			
	p8	0.471	0.361	valid			
	p9	0.675	0.361	valid			

Sumber: diolah peneliti dari kuesioner, 2012.

b. Kuisiener Variabel Kualitas Pelayanan Jasa

Sebelum peneliti menyebarkan kuisiener sebanyak 100 responden, peneliti menggunakan 30 sampel untuk memastikan bahwa kuisiener variabel kualitas pelayanan layak disebarkan sebagai bahan penelitian. Adapun data analisis validitas dan reliabilitas variabel kualitas pelayanan jasa dapat dilihat pada Tabel 3.3 berikut.

Tabel 3.3 Analisis Validitas dan Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan Jasa

Variabel	Pertanyaan	Koefisien Validitas	Titik Kritis	Keterangan	Koefisien Reliabilitas	Titik Kritis	Keterangan
Kualitas Pelayanan Jasa (Y)	p10	0.905	0.361	valid	0.902	0.7	Sangat Reliabel
	p11	0.912	0.361	valid			
	p12	0.869	0.361	valid			
	p13	0.869	0.361	valid			
	p14	0.420	0.361	valid			
	p15	0.685	0.361	valid			
	p16	0.827	0.361	valid			
	p17	0.502	0.361	valid			
	p18	0.551	0.361	valid			
	p19	0.771	0.361	valid			

Sumber: diolah peneliti dari kuesioner, 2012.

2. Reliabilitas

Pengertian reliabilitas menurut Sugiyono (2009:3) adalah derajat konsistensi/keajegan data dalam interval waktu tertentu. Berdasarkan definisi diatas, maka reliabilitas dapat diartikan sebagai suatu karakteristik terkait dengan keakuratan, ketelitian, dan kekonsistenan. Suatu alat disebut reliabel apabila dalam beberapa kali pelaksanaan pengukuran terhadap kelompok subjek sama sekali diperoleh hasil yang relatif sama, selama aspek yang diukur dalam diri subjek memang belum berubah.

Uji Reliabilitas

Reliabilitas menunjukkan sejauh mana tingkat kekonsistenan pengukuran dari suatu responden ke responden yang lain atau dengan kata lain sejauh mana pertanyaan dapat dipahami sehingga tidak menyebabkan beda interpretasi dalam pemahaman pertanyaan tersebut.

Lebih lanjut Kaplan (1993: 126) menyatakan:

“It has been suggested that reliability estimates in the range of 0.7 to 0.8 are good enough for most purposes in basic research.”

Dari pernyataan diatas dapat diambil kesimpulan bahwa: Kelompok item dalam suatu dimensi dinyatakan reliabel jika koefisien reliabilitasnya tidak lebih rendah dari 0.7.

Bila koefisien reliabilitas telah dihitung, maka untuk menentukan keeratan hubungan bisa digunakan kriteria Guilford (1956), yaitu :

Tia Siti Setiawati, 2013

Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kualitas Pelayanan Di Tebing View Resort (Berdasarkan Survey Wisatawan)

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

1. kurang dari 0,20 : Hubungan yang sangat kecil dan bisa diabaikan
2. 0,20 - < 0,40 : Hubungan yang kecil (tidak erat)
3. 0,40 - < 0,70 : Hubungan yang cukup erat
4. 0,70 - < 0,90 : Hubungan yang erat (reliabel)
5. 0,90 - < 1,00 : Hubungan yang sangat erat (sangat reliabel)
6. 1,00 : Hubungan yang sempurna

Reliabilitas Alpha Cronbach

Rumusan Koefesien Reliabilitas untuk instrumen penelitian yang berupa skor berskala ukur ordinal, digunakan persamaan koefesien- α (Cronbach, 1951)

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

k = banyaknya butir pertanyaan atau banyaknya soal

$\sum \sigma_b^2$ = jumlah varians butir

σ_1^2 = varians total

G. Teknik Analisis Data

Untuk mengetahui pengaruh kinerja karyawan terhadap kualitas pelayanan jasa pengunjung Tebing View Resort, dalam hal ini analisis yang digunakan adalah teknik skala yaitu skala Likert dan SPSS 13. Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Mengenai skor skala Likert dapat dilihat pada Tabel 3.4 berikut.

Tia Siti Setiawati, 2013

Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kualitas Pelayanan Di Tebing View Resort (Berdasarkan Survey Wisatawan)

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

Tabel 3.4 Skala Likert Kinerja Karyawan dan Kualitas Pelayanan

Kinerja Karyawan		Kualitas Pelayanan	
Jawaban	Bobot Skor	Jawaban	Bobot Skor
Sangat Setuju	5	Sangat Setuju	5
Setuju	4	Setuju	4
Cukup Setuju	3	Cukup Setuju	3
Tidak Setuju	2	Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1	Sangat Tidak Setuju	1

Sumber: diolah peneliti dari Sugiyono (2004: 86)

Untuk menentukan skala prioritas, dari setiap variabel yang diukur, selanjutnya dihitung skala dari skor yang diukur dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$RS = \frac{n(m - 1)}{m}$$

Keterangan :

RS : Rentang Skala

n : Jumlah Sampel

m : Jumlah Alternatif jawaban

Jika diasumsikan kepada rumus dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden, maka RS dapat dihitung sebagai berikut :

Tia Siti Setiawati, 2013

Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kualitas Pelayanan Di Tebing View Resort (Berdasarkan Survey Wisatawan)

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

$$RS = \frac{100 (5 - 1)}{5}$$

$$= 400/5$$

$$= 80$$

Rentang skala sebesar 80.

Perhitungan skala :

Skala Terendah : Skor Terendah x jumlah sampel (n)

$$: 1 \times 100$$

$$: 100$$

Skala Tertinggi : Skor Tertinggi x jumlah sampel (n)

$$: 5 \times 100$$

$$: 500$$

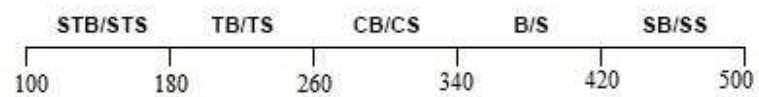
Mengenai skala skor dan rentang skala kinerja karyawan dan kualitas pelayanan dapat dilihat pada tabel 3.5 berikut.

Tabel 3.5 Rentang Skala Kinerja Karyawan dan Kualitas Pelayanan

Skala Skor	Rentang Skala	Jawaban	
		Kinerja Karyawan	Kualitas Pelayanan
1	100 - 180	Sangat Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
2	181 - 260	Tidak Setuju	Tidak Setuju
3	261 - 340	Cukup Setuju	Cukup Setuju
4	341 - 420	Setuju	Setuju
5	421 - 500	Sangat Setuju	Sangat Setuju

Sumber: diolah peneliti berdasarkan Sugiyono (2004: 88-89)

Jika dituangkan dalam bentuk *Bar Scale* sebagai berikut :



Gambar 3.3 Bar Scale Untuk Kinerja Karyawan dan Kualitas Pelayanan

Sumber: diolah peneliti berdasarkan Sugiyono (2004:89)

