

## **BAB 3**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Subjek dan Objek Penelitian**

Data yang berhubungan dengan variabel-variabel yang diteliti terdapat di dalam subjek penelitian, maka dari itu subjek memiliki peran yang sangat penting dalam sebuah penelitian. Subjek dari sebuah penelitian adalah orang yang mengetahui segala sesuatu yang berhubungan dengan apa yang sedang diteliti. Dalam sebuah penelitian, yang menjadi subjek akan memberik peneliti data serta informasi mengenai apa yang dibutuhkan dalam penelitian (Sari *et.al*, 2022). Sedangkan objek penelitian yaitu sifat atau keadaan benda, tempat, atau orang yang menjadi sasaran dalam penelitian. Sifat keadaan yang dimaksud dapat berupa sifat, kuantitas, dan kualitas yang bisa berupa perilaku, kegiatan, pendapatan, pandangan penilaian, sikap prakontra, simpati antipati keadaan batin dan juga bisa berupa proses.

Subjek dari penelitian ini adalah konsumen Rumah Makan Warung Sangu Teh Nyai dan objek dalam penelitian ini ialah mutu, kinerja karyawan, dan kualitas pelayanan. Dalam hal ini peneliti ingin lebih mengetahui apakah mutu dan kinerja karyawan mempengaruhi kualitas pelayanan di Rumah Makan Warung Sangu Teh Nyai Kota Cimahi.

#### **3.2 Metodologi Penelitian**

Metodologi Penelitian ialah suatu bentuk usaha untuk melakukan penyusunan konsep ilmiah dengan menggunakan metode serta membahas kelebihan dan kelemahan-kelemahan yang kemudian dilanjut untuk pemilihan metode yang akan digunakan dalam penelitian tersebut (Fitrah & Luthfiyah, 2018). Metode yang akan digunakan di dalam proses penelitian kemudian di bahas serta dijabarkan secara *detail*. Menurut Nurhadi dkk (2021) metode yang digunakan dalam metode penelitian harus mencapai pemahaman mengenai jalan proses penelitian yang akan dilakukan dan proses tersebut ditetapkan dengan pertanggung

jawaban ilmiah juga data yang dicari untuk pemahaman juga harus sesuai dengan syarat penelitian yang dipercaya kebenarannya.

Metode yang akan digunakan penulis dalam penelitian ini yaitu metode deskriptif. Setelah mendapatkan dan mengumpulkan data, kemudian data tersebut diolah dan dianalisis secara kuantitatif. Metode deskriptif adalah metode yang digunakan dengan menggambarkan fenomena secara *actual* yang terjadi pada saat penelitian berlangsung mengenai fakta-fakta, sifat-sifat, atau segala sesuatu yang berhubungan dengan sifat dan fenomena yang diteliti (Rukajat, 2018).

Hasil dari analisis deskriptif digunakan agar dapat melihat proses penyebaran data berdasarkan ukuran gejala pusat dari variabel bebas (X1) mutu, (X2) kinerja karyawan, dan (Y) kualitas pelayanan, yang kemudian dianalisis secara kuantitatif. Pendekatan kuantitatif adalah metode yang menggunakan pengukuran disertai analisis secara statistik di dalam penelitian (Nurhadi, 2021). Dalam penelitian ini metode kuantitatif digunakan untuk mengolah data numerik yang didapat dari hasil sebar kuesioner yang diolah secara statistik menggunakan SPSS. Penelitian ini merupakan kajian *crosssectional* yaitu penelitian yang dilakukan untuk mempelajari suatu dinamika korelasi dengan suatu pendekatan, observasi, ataupun dengan teknik pengumpulan data hanya pada satu periode waktu tertentu, yaitu terhitung dari 6 Oktober 2021 – selesainya skripsi ini disusun.

### 3.3 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah *instrument* (alat) yang digunakan sebagai pengumpulan data atau bahan yang sudah teruji untuk dijadikan bahan dasar penelitian (Herdayati & Syahrial, 2019). Teknik pengumpulan data yang digunakan penulis dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Penelitian Kepustakaan (*Library Research*)

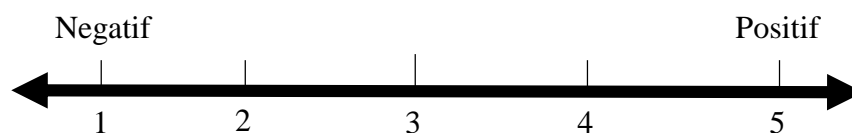
Penelitian yang bersifat teoritis sebagai upaya mendapatkan data sekunder. Data tersebut merupakan teori yang digunakan sebagai dasar teoritis untuk masalah yang diteliti. Peneliti menggunakan jurnal dan buku sebagai alat sumber informasi yang di akses secara *online* maupun *offline*.

2. Penelitian Lapangan (*Field Research*)

- a. Kuesioner, merupakan suatu alat untuk mengumpulkan data dengan cara membuat daftar pertanyaan atau pernyataan secara tertulis yang kemudian dibagikan secara acak kepada responden yang memenuhi kriteria. Pada penelitian ini, kuesioner yang berisi bulir bulir pertanyaan disebar secara acak kepada konsumen Rumah Makan Warung Sangu Teh Nyai dengan jumlah sampel yang telah ditentukan. Kuesioner dibuat menggunakan perangkat *Google Form* dan disebar melalui aplikasi *WhatsApp* secara pribadi maupun grup. Responden yang mengisi kuesioner harus memenuhi syarat utama yaitu pernah mengunjungi tempat penelitian minimal satu kali kunjungan dan berusia minimal 18 tahun.
- b. Mengumpulkan dan kemudian meneliti dokumen-dokumen internal perusahaan yang diperlukan.
- c. Observasi, ialah proses pengumpulan data secara langsung dengan mengamati orang-orang dan tempat dilakukannya penelitian. Dalam penelitian ini observasi dilakukan pada tanggal 6 Oktober 2021 di Rumah Makan Warung Sangu Teh Nyai untuk mengetahui cara kerja karyawan, suasana rumah makan, serta kegiatan karyawan yang berlangsung di rumah makan secara langsung.
- d. Wawancara, ialah kegiatan tanya jawab antara penanya dan juga narasumber sebagai upaya untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan dalam penelitian. Wawancara dilakukan terhadap pemilik Rumah Makan Warung Sangu Teh Nyai untuk mengetahui kendala apa saja yang menghambat jalannya usaha di Rumah Makan Warung Sangu Teh Nyai Kota Cimahi, dan hasil wawancara yang dilakukan pada tanggal 19 Oktober 2021 menghasilkan bahwa SDM rumah makan tersebut menjadi kendala jalannya usaha tersebut.

Penelitian kepustakaan dan penelitian lapangan digunakan sebagai teknik pengumpulan data dalam penelitian ini. Penelitian lapangan dilakukan dengan cara menyebar kuesioner tertutup, dimana responden hanya memilih salah satu jawaban yang telah disediakan sesuai dengan pendapatnya terhadap pertanyaan yang diberikan dalam kuesioner. Alat ukur yang digunakan untuk mengukur kuesioner

yang telah dibagikan yaitu dengan menggunakan skala *semantic*. Skala *semantic* menggunakan lima penilaian yang menggunakan skala interval. Skala ini dapat digunakan untuk mengukur sikap dan persepsi terhadap korporat, produk, merek, dan sebagainya.



Gambar 3. 1 Skala Interval

### 3.4 Populasi dan Sampel

#### 3.4.1 Populasi

Populasi yaitu semua yang termasuk dalam objek penelitian dengan memiliki karakter serta ciri tertentu sesuai dengan apa yang telah ditentukan oleh seorang peneliti untuk digunakan sebagai sumber data dan selanjutnya ditarik kesimpulan dari data yang telah didapat (Lubis, 2021). Populasi dapat berupa orang, hewan, tumbuhan, benda mati, peristiwa, ataupun objek lainnya. Penelitian ini menggunakan konsumen yang pernah mengunjungi Warung Sangu Teh Nyai sebagai populasi. Jumlah pengunjung Warung Sangu Teh Nyai untuk periode Oktober 2020 – Oktober 2021 yaitu 61.176.

Apabila populasi dalam sebuah penelitian mempunyai jumlah yang cukup besar dan tidak memungkinkan peneliti untuk melakukan penelitian dengan jumlah yang banyak, maka peneliti dapat mengambil sampel sebagai perwakilan dari populasi agar dapat meminimalisir waktu dan biaya.

#### 3.4.2 Sampel dan Teknik Sampling

Beberapa penelitian mempunyai jumlah populasi yang sangat banyak sehingga tidak memungkinkan para peneliti untuk melakukan penelitian secara menyeluruh terhadap semua anggota populasi karna keterbatasan waktu dan biaya maka dari itu diperlukan sebagian dari populasi tersebut untuk mempermudah proses penelitian yang dinamakan sampel. Sampel yaitu separuh hasil populasi yang ditarik untuk menggambarkan semua populasi (Lubis, 2021).

Metode pengambilan sampel yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah metode *Insidental Sampling* yang termasuk dalam *Non Probability Sampling* karena pengambilan sampling ditujukan untuk pengunjung yang sudah berusia 18 tahun yang dipilih secara acak pada saat ada dilapangan atau bagi konsumen yang bersedia secara sukarela mengisi kuesioner. *Insidental Sampling* yaitu penentuan sampel berdasarkan kebetulan yang bertemu dengan peneliti pada saat berada di tempat penelitian atau dipilih berdasarkan kesediaan yang mau memberikan informasi. *Non Probability Sampling* yaitu teknik pengumpulan data (teknik sampling) yang mempunyai aturan bahwa peluang tidak diberikan sama rata bagi setiap unsur (anggota) populasi yang akan dipilih menjadi anggota sampel (Barlian, 2016). Setelah mendapatkan jumlah sampling yang harus dipenuhi, peneliti menyebarkan kuesioner secara *online* kepada konsumen Warung Sangu Teh Nyai yang telah berusia 18 tahun.

*Sample size* dengan rumus *Propotional Slovin* digunakan dalam penelitian ini untuk mencari sampel yang dibutuhkan. Berikut merupakan rumus dan besarnya sampel yang didapat :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan:

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

e<sup>2</sup> = Kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang dapat ditolerir.

Hasil yang didapat dari perhitungan rumus di atas sebagai berikut :

$$n = \frac{61.176}{1 + 61.176 (0,1)^2}$$

n = 99,84 dibulatkan menjadi 100

Sumber: diolah penulis 2021

Hasil dari perhitungan menggunakan rumus *propotional slovin* dan jumlah populasi data yang dimiliki yaitu 61.176, kemudian nilai *sig/error* 10% yang jika di konversi dalam bentuk *decimal* menjadi 0,1 maka penelitian ini harus memperoleh responden sebanyak 100 orang.

### 3.5 Operasional Variabel

Operasional variabel adalah pengertian atau batasan atau konstruk yang diberikan oleh peneliti terhadap variabel yang diteliti agar variabel yang semula hanya berupa konsep yang abstrak dan luas menjadi konsep yang operasional dan spesifik sehingga tidak multi tafsir dan pada gilirannya variabel tersebut dapat diukur (Sugeng, 2022).

Pada penelitian ini terdapat dua jenis variabel, yaitu variabel terikat (variabel dependen) untuk Y dan variabel bebas (variabel independen) untuk X. berikut merupakan penjelasan dari masing-masing jenis variabel:

1. Variabel independen (X)

Variabel independen merupakan variabel yang diduga sebagai variabel yang memberikan pengaruh terhadap variabel dependen (Y) (Robbins & Judge, 2008). Variabel independen (X) dapat memberi pengaruh terhadap variabel dependen (Y) yang mempunyai keterikatan secara positif maupun negatif. Dalam penelitian ini variabel independen meliputi mutu karyawan ( $X_1$ ) dan kinerja karyawan ( $X_2$ ).

2. Variabel dependen (Y)

Variabel dependen (Y) merupakan sifat yang diduga dipengaruhi oleh variabel independen (X) (Robbins & Judge, 2008). Dalam penelitian ini variabel dependen (Y) adalah kualitas pelayanan.

Variabel-variabel yang akan diukur dalam penelitian ini merupakan variabel bebas. Faktor-faktor yang berpengaruh yaitu (X) dan variabel terikat yaitu kualitas pelayanan (Y). Berikut operasional variabel yang peneliti sajikan dalam bentuk tabel:

Tabel 3. 1 Operasional Variabel

No	Variabel	Analisis Teori	Konsep Empiris	Konsep Analisis	Skala	No. Item
1	Mutu Karyawan (X1)	Mutu adalah kualitas dari suatu produk atau layanan (Saputro <i>et.al</i> , 2022)	Dimensi mutu karyawan menurut Oktaviani (2019) adalah pengembangan pengetahuan yaitu seberapa luas pengembangan pengetahuan karyawan, pengembangan keterampilan yaitu seberapa luas pengembangan keterampilan karyawan, dan pengembangan sikap yaitu seberapa luas pengembangan sikap karyawan.	Data diperoleh dari konsumen dengan menggunakan skala semantik meliputi: 1. Pengetahuan	Ordinal	1
				2. Keterampilan	Ordinal	2
				3. Sikap	Ordinal	3
2	Kinerja Karyawan (X2)	Kinerja yaitu hasil kerja yang didapat karyawan melalui perbandingan antara hasil kerja yang diperoleh dan standar	Wirawan (2013) mengatakan bahwa kinerja karyawan dikelompokkan kedalam dimensi sebagai berikut: 1. Hasil kerja, yaitu segala hal	Data diperoleh dari konsumen dengan menggunakan skala semantik meliputi: 1. Hasil kerja karyawan	Ordinal	4

		kerja yang telah ditetapkan (Dessler, 2015)	yang dilakukan pegawai dan dapat diukur kuantitas dan kualitasnya.	2.Perilaku kerja	Ordinal	5
			2. Perilaku kerja. Keselarasan antara perilaku kerja dengan perilaku pribadi pegawai. 3. Sifat pribadi, sifat bawaan seorang pegawai yang dibutuhkan dalam bidang pekerjaannya.	3.Karakter	Ordinal	6
3	Kualitas Pelayanan (Y)	Kualitas pelayanan yaitu ukuran seberapa jauh pelayanan memenuhi spesifikasi pelayanan (Ratnasari & Aksa, 2011)	Sudirman (2016) kualitas pelayanan dapat dipengaruhi oleh lima dimensi di bawah ini: 1. <i>Reliability</i> (kemahiran) 2. <i>Responsiveness</i> (responsif) 3. <i>Assurance</i> (jaminan) 4. <i>Empathy</i> (empati) pelanggan. 5. <i>Tangible</i> (berbentuk)	Data diperoleh dari konsumen dengan menggunakan skala semantik meliputi: 1. <i>Tangible</i> (berbentuk)	Ordinal	7
				2. <i>Reliability</i> (kemahiran)	Ordinal	8
				3. <i>Responsiveness</i> (responsif)	Ordinal	9
				4. <i>Assurance</i> (jaminan)	Ordinal	10
				5. <i>Empathy</i> (empati)	Ordinal	11

Sumber: data diolah oleh penulis, 2022

Tabel 3.1 menjelaskan bahwa, skala ordinal digunakan sebagai alat ukur variabel X dan variabel Y dengan menggunakan skala *likert*. Pengukuran ordinal



mempunyai asumsi yaitu dimana nilai suatu variabel dapat diurut berdasarkan tingkat atribut atau sifat yang dimiliki variabel yang ada pada unit observasi.

Skala *likert* digunakan sebagai pengukur sikap, pendapat, dan persepsi responden. Dalam penelitian ini, skala *likert* digunakan sebagai alat pengukur dimana responden diminta untuk mengisi kuesioner dalam bentuk pertanyaan yang disajikan dalam skala ordinal dalam jumlah kategori tertentu.

### 3.6 Jenis dan Sumber Data

Penelitian ini menggunakan data primer dan sekunder . Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumber yang bersangkutan. Data primer yaitu hasil wawancara dengan pemilik rumah makan, hasil observasi lapangan yang diperoleh dari konsumen dan karyawan Rumah Makan Warung Sangu Teh Nyai melalui *Google Form*. Data sekunder merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung dari sumbernya contohnya dengan memperoleh melalui studi kepustakaan dan literature yang berhubungan dengan penelitian. Berikut disajikan dalam bentuk tabel

Tabel 3. 2 Data Primer dan Sekunder

Data Primer	Data Sekunder
Wawancara pemilik rumah makan	Buku
Kuesioner konsumen rumah makan	Jurnal
Data internal perusahaan	Skripsi terdahulu

Sumber: Diolah penulis, 2022

### 3.7 Instrumen Penelitian

Media yang digunakan untuk instrumen penelitian pada penelitian ini yaitu kuesioner. Kuesioner digunakan untuk mendapatkan data tentang tingkat mutu dan kinerja karyawan Rumah Makan Warung Sangu Teh Nyai Kota Cimahi. Kuesioner ini diberikan kepada konsumen rumah makan yang sudah berumur 18 tahun secara acak. Dalam kuesioner ini berisi tentang penilaian mutu dan kinerja karyawan yang disajikan dalam skala *likert*. Nilai 1 (satu) merupakan nilai untuk skor terendah yang menunjukkan jawaban negatif dan nilai lima (5) merupakan nilai untuk skor

tertinggi yang menunjukkan jawaban positif. Hasil dari jawaban responden akan diurutkan mulai dari yang terbanyak hingga yang paling sedikit dipilih oleh responden agar dapat menemukan hasil tingkat mutu dan kinerja karyawan Rumah Makan Warung Sangu Teh Nyai Kota Cimahi. Jawaban yang dicantumkan dalam penelitian ini untuk jawaban responden sebagai berikut:

Tabel 3. 3 Pengukuran Skala *Likert*

Keterangan	Nilai Skor
Sangat setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Netral (N)	3
Tidak setuju (TS)	2
Sangat tidak setuju (STS)	1

Kemudian di bawah ini merupakan butir-butir pertanyaan dari instrument penelitian untuk mengukur masing-masing variabel yang diukur melalui masing-masing indikator yang telah ditentukan:

Tabel 3. 4 Pertanyaan Instrumen

Variabel	Indikator	No. Item	Jumlah Item
Mutu Karyawan (X1)	Pengembangan pengetahuan	1	3
	Pengembangan keterampilan	2	
	Pengembangan sikap	3	
Kinerja Karyawan (X2)	Hasil kerja	4	3
	Perilaku kerja	5	
	Karakter	6	
Kualitas Pelayanan (Y)	<i>Reability</i>	7	5
	<i>Responsiveness</i>	8	
	<i>Assurance</i>	9	
	<i>Emphaty</i>	10	
	<i>Tangible</i>	11	

Sumber: diolah penulis, 2022

### 3.8 Uji Instrumen

#### 3.8.1 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengumpulkan data secara empiris dengan tujuan sebagai pendukung kesimpulan yang dihasilkan oleh skor instrumen dan dilakukan oleh penyusun atau pengguna instrumen (Darma, 2021). Kegunaan uji validitas yaitu untuk mengukur cermat suatu uji melakukan fungsinya dan mengukur salah atau tidaknya suatu kuesioner, kemudian pada penelitian ini teknik korelasi *pearson product moment* digunakan peneliti sebagai cara untuk melakukan uji validitas. Di bawah ini merupakan rumus *pearson product moment*:

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

(Hidayat, 2021)

Keterangan:

- $r_{hitung}$  : koefisien korelasi
- $\sum X_i$  : jumlah skor item
- $\sum Y_i$  : jumlah skor total (item)
- $n$  : jumlah responden

Penelitian ini menggunakan SPSS 25 *for windows* sebagai alat untuk mengukur validitas data yang didapat oleh peneliti. Uji coba akan dilakukan kepada 30 orang responden yaitu konsumen Warung Sangu Teh Nyai. Hal ini dilakukan untuk mengetahui valid atau tidaknya pertanyaan yang akan diajukan kepada responden. Berikut ini merupakan kriteria uji validitas:

- a. Jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$  maka pertanyaan tersebut dapat dinyatakan valid
- b. Jika  $r_{hitung} < r_{tabel}$  maka pertanyaan tersebut dapat dinyatakan tidak valid

Peneliti menggunakan 30 responden yaitu konsumen Warung Sangu Teh Nyai sebagai bahan uji coba. Rumus  $(df)n-2$  digunakan sebagai rumus untuk mencari nilai  $r_{tabel}$ , nilai  $n$  yang dimaksud merupakan jumlah responden yang diuji. Dari rumus tersebut maka  $(df)30-2=28$  dengan  $\alpha=0,05$  mendapatkan nilai  $r_{tabel}$  sebesar 0,3610.

a. Variabel Mutu Karyawan ( $X_1$ )

Berikut merupakan hasil dari perhitungan yang telah dilakukan peneliti untuk variabel mutu karyawan yaitu dengan melakukan perbandingan antara  $r_{hitung}$  dan  $r_{tabel}$  yang disajikan dalam bentuk tabel di bawah ini:

Tabel 3. 5 Hasil Uji Validitas Mutu Karyawan

No	Variabel	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Hasil Uji
1	Q1	0,869	>0.361	VALID
2	Q2	0,844	>0.361	VALID
3	Q3	0,872	>0.361	VALID

Sumber : Data diolah oleh penulis, 2022

Tabel 3.6 menjelaskan bahwa semua indikator pertanyaan mendapatkan nilai  $r_{hitung}$  yang lebih besar dari nilai  $r_{tabel}$  yaitu 0,361. Dari hasil yang didapatkan membuktikan bahwa semua pertanyaan mutu karyawan ( $X_1$ ) dapat digunakan sebagai alat ukur penelitian, karena semua pertanyaan yang diajukan pada variabel mutu karyawan ( $X_1$ ) valid.

b. Variabel Kinerja Karyawan ( $X_2$ )

Berikut merupakan hasil dari perhitungan yang telah dilakukan peneliti untuk variabel mutu karyawan dengan melakukan perbandingan antara  $r_{hitung}$  dan  $r_{tabel}$  yang disajikan dalam bentuk tabel di bawah ini:

Tabel 3. 6 Hasil Uji Validitas Kinerja Karyawan

No	Variabel	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Hasil Uji
1	Q4	0,887	>0.361	VALID
2	Q5	0,915	>0.361	VALID
3	Q6	0,759	>0.361	VALID

Sumber : Data diolah oleh penulis, 2022

Tabel 3.7 menjelaskan bahwa semua indikator pertanyaan mendapatkan nilai  $r_{hitung}$  yang lebih besar dari nilai  $r_{tabel}$  yaitu 0,361. Dari hasil yang didapatkan membuktikan bahwa semua pertanyaan kinerja karyawan ( $X_2$ ) dapat digunakan

sebagai alat ukur penelitian, karena semua pertanyaan yang diajukan pada variabel kinerja karyawan ( $X_1$ ) valid.

c. Variabel Kualitas Pelayanan (Y)

Berikut merupakan hasil dari perhitungan yang telah dilakukan peneliti untuk variabel kualitas pelayanan dengan melakukan perbandingan antara  $r_{hitung}$  dan  $r_{tabel}$  yang disajikan dalam bentuk tabel di bawah ini:

Tabel 3. 7 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan

No	Variabel	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Hasil Uji
1	Q7	0,832	>0.361	VALID
2	Q8	0,879	>0.361	VALID
3	Q9	0,843	>0.361	VALID
4	Q10	0,682	>0.361	VALID
5	Q11	0,821	>0.361	VALID

Sumber : Data diolah oleh penulis, 2022.

Tabel 3.8 menjelaskan bahwa semua indikator pertanyaan mendapatkan nilai  $r_{hitung}$  yang lebih besar dari nilai  $r_{tabel}$  yaitu 0,361. Dari hasil yang didapatkan membuktikan bahwa semua pertanyaan kualitas pelayanan (Y) dapat digunakan sebagai alat ukur penelitian, karena semua pertanyaan yang diajukan pada variabel kualitas pelayanan (Y) valid.

### 3.8.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan alat yang berfungsi untuk menemukan konsistensi pada suatu pengukuran dan pengukuran yang terbebas dari galat pengukuran (*measurement error*) (Darma, 2021). Penelitian ini menggunakan metode statistik dengan membandingkan nilai *Cronbach alpha* dengan tingkat/ taraf signifikan yang digunakan. Nilai/tingkat *Cronbach alpha* yang digunakan yaitu 0,5, apabila nilai *Cronbach alpha* suatu variabel >0,5 maka instrumen penelitian tersebut dikatakan reliabel atau dapat diandalkan dan sebaliknya apabila nilai *Cronbach alpha* <0,5 maka instrumen penelitian tersebut dikatakan tidak reliabel.

Uji coba akan dilakukan kepada 30 orang responden yaitu konsumen Warung Sangu Teh Nyai. Hal ini dilakukan untuk mengetahui reliabel atau tidaknya pertanyaan yang akan diajukan kepada responden. Berikut merupakan hasil dari perhitungan yang telah dilakukan oleh penulis:

Tabel 3. 8 Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	<i>Alpha Ronbach</i>	<i>Alpha Ronbach yang diisyaratkan</i>	Hasil Uji
1	Mutu Karyawan	0,817	>0.50	<i>RELIABLE</i>
2	Kinerja Karyaw	0,800	>0.50	<i>RELIABLE</i>
3	Kualitas Pelayanan	0,866	>0.50	<i>RELIABLE</i>

Sumber : Data diolah oleh penulis, 2022.

Berdasarkan tabel 3.9 di atas, maka dapat disimpulkan bahwa semua nilai *Alpha Ronbach* ssetiap variabel lebih besar dari nilai *Alpha Ronbach* yang telah ditentukan yaitu >0,50. Hasil yang didapatkan dari pengujian reliabilitas ini menunjukkan bahwa setiap pertanyaan dari masing-masing variabel sudah reliabel, sehingga setiap pertanyaan yang diajukan pada kuesioner dapat digunakan sebagai alat ukur bahwa setiap variabel sudah memberikan hasil konsisten.

### 3.9.3 *Method Of Succeshive Interval (MSI)*

Pada penelitian ini data yang diperoleh merupakan jenis skala ordinal, maka dari itu data yang diperoleh harus dikonversi ke dalam data berskala interval dengan *Method Of Succeshive Interval (MSI)* agar lebih memudahkan peneliti untuk memproses data yang diperoleh. Berikut merupakan tahapan yang perlu dilakukan:

1. Menentukan variabel yang akan dinilai.
2. Menyatakan jumlah frekuensi dengan menetapkan jumlah responden yang akan memperoleh masing-masing skor yang sudah ditentukan.
3. Menyatakan proporsi dengan membagi antara masing-masing frekuensi pada responden terhadap keseluruhan responden.
4. Menetapkan proporsi komulatif yang berikutnya mendekati atribut nomal.
5. Menentukan nilai Z menggunakan tabel distribusi normal standar.

6. Menentukan *scale value*/SV (nilai skala)

$$SV = \frac{\text{Density at lower limit} - \text{Density at upper limit}}{\text{Area under upper limit} - \text{Area under lower limit}}$$

7. Mencari skor hasil transformasi terhadap setiap jawaban yang telah dipilih.

Di bawah ini rumus untuk mencari skor tersebut :

$$y = sv + [k]$$

$$k = 1 [SVmin]$$

Agar proses perubahan data berskala ordinal ke data berskala interval lebih mudah, pengolahan data pada penelitian ini dibantu menggunakan aplikasi SPSS 25 for Windows.

### 3.9 Metode Analisis Data

Metode yang digunakan untuk menganalisis data pada penelitian kuantitatif merupakan hasil data yang telah diolah dari jawaban responden terhadap bulir-bulir pertanyaan pada kuesioner. Ketika seluruh data kuesioner terkumpul, berikutnya yaitu melakukan pengurutan data kemudian dikelompokkan sesuai dengan variabel yang terkumpul dari setiap responden yang selanjutnya data tersebut disajikan berdasarkan variabelnya dan dihitung untuk mendapatkan jawaban dari rumusan masalah (Sugiyono, 2017).

Berikut merupakan proses analisis data yang dilakukan peneliti:

1. Kuesioner disebar secara *offline* dan *online* kepada responden yang telah mengunjungi Rumah Makan Warung Sangu Teh Nyai Kota Cimahi.
2. Mengumpulkan jawaban yang telah responden isi dari kuesioner yang telah disebar.
3. Setelah data terkumpul, data dikelompokkan berdasarkan variabel.
4. Selanjutnya data tersebut ditabulasikan ke dalam bentuk data kuantitatif.
5. Jawaban dari setiap responden disusun, kemudian disajikan dalam tabel distribusi.

### 3.9.1 Analisis Deskriptif

Untuk menggambarkan karakteristik responden serta variabel yang ada, analisis deskriptif digunakan pada penelitian ini yaitu untuk mengetahui nilai variabel mandiri terhadap satu variabel ataupun lebih serta tidak membuat perbandingan dan menghubungkannya dengan variabel lain (Sugiyono, 2017). Dalam penelitian ini metode yang digunakan yaitu hasil pengoprasian variabel yang dibuat menggunakan kuesioner berisikan pertanyaan-pertanyaan. Mutu karyawan (variabel  $X_1$ ), kinerja karyawan (variabel  $X_2$ ), dan kualitas pelayanan (variabel  $Y$ ), masing-masing pertanyaan dari kuesioner terdapat lima jawaban yang tersedia dengan nilai yang berbeda.

Frekuensi jawaban masing-masing kategori (pilihan jawaban) dihitung lalu dijumlahkan untuk dapat menganalisis setiap pertanyaan atau indikatornya. Ketika seluruh indikator sudah mendapatkan hasil, kemudian peneliti melakukan pembuatan garis kontinum dengan rumus sebagai berikut:

$$P = \frac{\text{Rentang}}{\text{Banyak Kelas}}$$

Keterangan:

$P$  = Panjang kelas interval

Rentang = Data terbesar – Data terkeci

Banyak kelas = 5

Perbandingan antara skor aktual dan skor ideal ditujukan sebagai alat untuk menetapkan peringkat dalam setiap variabel penelitian. Perolehan respons responden akan dikumpulkan berdasarkan skor rata-rata respons yang kemudian akan diklasifikasikan ke dalam rentang skor berikut:

Skor minimum = 1

Skor maksimum = 5

Lebar skala =  $\frac{5-1}{5} = 0,8$



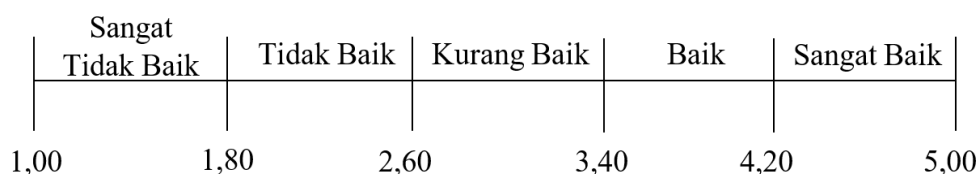
Setelah mendapatkan hasil untuk menentukan lebar skala, berikut merupakan tabel kategori skala:

Tabel 3. 9 Kategori Skala

Skala	Kategori
1,00 – 1,80	Sangat Tidak Baik
1,81 – 2,60	Tidak Baik
2,61 – 3,40	Kurang Baik
3,41 – 4,20	Baik
4,21 – 5,00	Sangat Baik

Sumber: Sugiyono (2017)

Sebagai alat untuk klasifikasi, berikut merupakan garis kontinum yang dapat digunakan:



Gambar 3. 2 Garis Kontinum

Untuk menentukan nilai garis kontinum yang akan digunakan, harus dilakukan perhitungan dengan rumus di bawah ini:

- Jenjang interval = jenjang : banyaknya interval
- Jenjang variabel = nilai indeks maksimum – nilai indeks minimum
- Nilai indeks maksimum = nilai skor tertinggi x jumlah item x total responden
- Nilai indeks minimum = nilai skor terendah x jumlah item x total responden

### 3.9.2 Analisis Linear Berganda

Analisis linear berganda digunakan sebagai alat untuk mengetahui keberadaan variabel bebas atau variabel independen terhadap variabel terikat atau variabel dependen. Berdasarkan hubungan antara variabel mutu karyawan ( $X_1$ ), kinerja karyawan ( $X_2$ ), dan kualitas pelayanan ( $Y$ ), berikut merupakan model analisis regresi linear yang digunakan:

Shafira Aulia Kusnandar, 2022

**PENGARUH MUTU DAN KINERJA KARYAWAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA RUMAH MAKAN WARUNG SANGU TEH NYAI KOTA CIMAH**

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

$Y$  = Variabel dependen (kualitas pelayanan)

$a$  = Konstanta

$b_1$  = Koefisien regresi antara mutu karyawan dengan kualitas pelayanan

$b_2$  = Koefisien regresi antara kinerja karyawan dengan kualitas pelayanan

$X_1$  = Variabel independen (mutu karyawan)

$X_2$  = Variabel independen (kinerja karyawan)

$E$  = Error

Koefisien determinasi, uji F, dan uji t dihasilkan dari perhitungan yang dibantu menggunakan aplikasi software SPSS 25. Nilai tersebut berfungsi untuk menjawab rumusan masalah yang dibuat dalam penelitian.

### 3.9.2.1 Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan sebagai landasan untuk pengujian statistik, data yang dapat dijadikan landasan penelitian harus merupakan data yang terdistribusi secara normal (Arifin, 2017). Uji statistik dan analisis grafik merupakan dua cara untuk mengetahui data tersebut residual terdistribusi normal atau tidak (Ghozali, 2013).

Analisis grafik, proses membandingkan data pengamatan dengan data dari distribusi yang mendekati distribusi normal dengan grafik histogram untuk cara melihat normalitas residual..

Analisis statistik, proses pengujian normalitas residual dengan menggunakan uji statistik non-parametrik Kolmogorov-smirnov (K-S) (Ghozali, 2013). Penelitian dapat menggunakan uji K-S untuk memutuskan apabila berasal dari populasi yang distribusinya spesifik/tertentu.

### 3.9.2.2 Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas digunakan untuk melihat adanya korelasi atau tidak antar variabel bebas (*independent*). Persamaan regresi cukup diwakili oleh salah satu variabel saja apabila terdapat dua variabel bebas dimana masing masing variabel tersebut berkorelasi sangat kuat (Yudiatmaja, 2013). Variabel dapat dinyatakan

tidak terjadi multikolinearitas jika korelasi antar variabel kurang dari 0,9 atau juga dapat dilihat dari nilai variance inflation factor (VIF), jika nilai VIF mendapatkan hasil kurang dari 10,00 maka tidak terjadi multikolinearitas dan sebaliknya jika nilai VIF mendapatkan hasil lebih dari 10,00 maka terjadi multikolinearitas dalam model regresi.

### 3.9.2.3 Uji Heteroskedasitas

Uji heteroskedasitas merupakan uji untuk menentukan dalam regresi yaitu tidak ada kesamaan antara satu pengamatan ke pengamatan lain pada varian dari residualnya.

### 3.9.4 Uji Hipotesis Simultan (uji F)

Uji f dilakukan untuk melihat secara simultan apakah ditemukan pengaruh antara masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Jika nilai p value (sig) memiliki nilai lebih kecil dari tingkat signifikansi ( $\alpha$ ), maka masing-masing variabel independen secara individu dapat dinyatakan mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen. Penelitian ini menerapkan nilai signifikansi ( $\alpha$ )=5% yang berarti variabel independen dapat dinyatakan mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen jika nilai p value (sig) mempunyai nilai yang lebih kecil dari 5% (Ghozali, 2013).

### 3.9.5 Uji Hipotesis Parsial (uji t)

Uji t berguna untuk melihat seberapa jauh pengaruh antar variabel (Nugraha, 2022). Penelitian ini melakukan uji t sebagai alat untuk mengetahui pengaruh satu variabel (mutu karyawan [ $X_1$ ] dan kinerja karyawan [ $X_2$ ]) terhadap variabel dependen (kualitas pelayanan [ $Y$ ]).

### 3.9.6 Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) berfungsi sebagai alat ukur untuk menemukan hasil sejauh mana model bekerja untuk menjelaskan variasi variabel dependen (Nugraha, 2022). Nilai koefisien determinasi yaitu nol (0) atau satu (1). Nilai  $R^2$  yang kecil menjelaskan bahwa kemampuan setiap variabel independen sangat terbatas dalam menjelaskan variabel dependen, jika nilai menunjukkan hasil mendekati satu maka setiap variabel independen dapat menjelaskan hampir seluruh

informasi yang dibutuhkan sebagai bahan prediksi variabel dependen (Ghozali, 2013).