

## **BAB III METODE PENELITIAN**

### **A. Lokasi Penelitian**

Dalam penelitian ini, penulis melakukan penelitian pada PT. Matahari Department Store Plaza Mulia Samarinda yang beralamatkan di Jalan Bhayangkara No. 58, Kelurahan Bugis, Kecamatan Samarinda Ulu, Kota Samarinda, Kalimantan Timur 75242.

### **B. Jenis Penelitian Dan Sumber Data**

Pada penelitian ini peneliti menggunakan jenis data kuantitatif, menurut Sugiyono (2012) data kuantitatif adalah jenis data yang dapat diukur atau dihitung secara langsung, yang berupa informasi atau penjelasan yang dinyatakan dengan bilangan atau berbentuk angka. Dalam hal ini peneliti menggunakan angket/kuesioner sebagai metode pengumpulan data pada PT. Matahari Department store Plaza Mulia Samarinda.

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Sumber data primer mengacu pada informasi yang dikumpulkan pertama kali oleh peneliti pada variabel yang tertarik untuk diteliti untuk tujuan spesifik pada penelitian (Sekaran, 2017).

### **C. Populasi Dan Teknik Pengambilan Sampel**

#### **1. Populasi**

Populasi adalah 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 seluruh anggota karyawan di PT. Matahari Department store Plaza Mulia di Samarinda sebanyak 92 orang.

## 2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2012). Teknik yang kami ambil dalam penelitian ini adalah teknik *non probability sampling*, yaitu *simple random sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang memberikan kesempatan yang sama kepada populasi untuk dijadikan sampel, teknik ini juga diambil secara acak tanpa memperhatikan tingkatan yang ada dalam populasi.

Penentuan sampel menurut Sugiono (2012), dapat dihitung menggunakan rumus slovin adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan :

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

e = Error Level (Tingkat Kesalahan), pada penelitian ini digunakan taraf error 5% (0,05).

Populasi yang terdapat dalam penelitian ini berjumlah 92 orang dan taraf kesalahan sebesar 5% (0,05), maka besarnya sampel yang digunakan dalam penelitian adalah:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

$$n = \frac{92}{1 + 92 (0,05)^2}$$

$$n = \frac{92}{1 + 92 (0,0025)}$$

$$= 75 \text{ orang}$$

Populasi yang terdapat dalam penelitian ini berjumlah 92 orang dan taraf kesalahan sebesar 5% (0,05), maka hasil yang diperoleh setelah dihitung menggunakan rumus slovin, besarnya sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan jumlah sebanyak 75 orang

#### **D. Definisi Operasional Variabel**

Yang dimaksud dengan definisi operasional variabel yaitu penjabaran dari setiap variabel yang terdapat di dalam sebuah penelitian. Kedua indikator dalam penelitian ini terdapat dua indikator yaitu bebas dan terikat. Untuk indikator bebas independen yaitu Pelatihan yang disebut juga indikator X dan variabel terikat yaitu Kualitas Pelayanan yang disebut juga variabel Y.

##### **1. Pelatihan ( X)**

Pelatihan adalah proses secara sistematis mengubah tingkah laku pegawai untuk mencapai tujuan organisasi. Pelatihan berkaitan dengan keahlian dan kemampuan pegawai untuk melaksanakan pekerjaan saat ini. Pelatihan memiliki orientasi saat ini dan membantu pegawai untuk mencapai keahlian dan kemampuan tertentu agar berhasil dalam melaksanakan pekerjaannya ( Zainal Dkk, 2014 )

##### **2. Kualitas Pelayanan ( Y)**

Mutu pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan konsumen, yaitu adanya kesesuaian antara harapan dengan persepsi manajemen, adanya kesesuaian antara persepsi atas harapan konsumen dengan standar kerja karyawan, adanya kesesuaian antara standar kerja karyawan dengan pelayanan yang diberikan dengan pelayanan yang dijanjikan dan adanya kesesuaian antara pelayanan yang diterima dengan

yang diharapkan dengan konsumen (Sunyoto,2012).

Menurut lupiyoadi (2013) dalam rangka menghasilkan suatu pelayanan yang berkualitas suatu perusahaan diharapkan dapat mengukur pelayanan yang telah diberikan kepada pelanggannya dengan skala pengukuran yang telah dihasilkan dari hasil penelitian orang sebelumnya. Dengan kata lain suatu pengukuran kualitas pelayanan yang baik yaitu dengan berdasarkan kepada berbagai macam kegiatan – kegiatan pelayanan yang telah ada kemudian dilihat dan diteliti sejauh mana pelayanan tersebut berjalan.

Variabel bebas dalam penelitian ini adalah Pelatihan (X) dan Kualitas Pelayanan (Y).

**Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel**

| Variabel               | Indikator       | Kode | Skala   |
|------------------------|-----------------|------|---|
| Pelatihan (X)          | ✓ Instruktur    | P 1  | Menggunakan skala Likert 1-5 untuk menunjukkan pendapat responden sangat tidak setuju sampai sangat setuju. |
|                        | ✓ Peserta       | P 2  |   |
|                        | ✓ Materi        | P 3  |   |
|                        | ✓ Metode        | P 4  |   |
|                        | ✓ Tujuan        | P 5  |   |
| (Mangkunegara,2011)    |                 |      |   |
| Kualitas Pelayanan (Y) | ✓ Bukti Fisik   | KP 1 | Menggunakan skala Likert 1-5 untuk menunjukkan pendapat responden sangat tidak setuju sampai sangat setuju. |
|                        | ✓ Empati        | KP 2 |   |
|                        | ✓ Kehandalan    | KP 3 |   |
|                        | ✓ Cepat Tanggap | KP 4 |   |
|                        | ✓ Jaminan       | KP 5 |   |
| (Kotler, 2011)         |                 |      |   |

Sumber : Variabel dan Indikator untuk Kuesioner,  
(Sugiyono 2016 ,metode penelitian kualitatif dan kuantitatif)

## **E. Teknik dan Metode Pengumpulan Data**

Dalam penelitian ini menggunakan metode survey lapangan, dengan mendatangi langsung responden yaitu karyawan di PT. Matahari Department Store Plaza Mulia Samarinda yang akan mengisi kuesioner. Kuesioner yang diberikan kepada responden ada yang bersifat tertutup yaitu data berupa pernyataan mengenai pelatihan dan kualitas layanan dengan menggunakan skala penilaian Likert yang berisikan lima tingkatan pilihan jawaban mengenai kesetujuan responden terhadap pernyataan yang dikemukakan. Dalam pengukuran aspek dari pengaruh variabel, digunakan skala Likert dengan keterangan sebagai berikut:

**Tabel 3.2 Skala Penilaian Variabel X dan Y**

| Skor | Kategori            |
|------|---------------------|
| 1    | Sangat tidak setuju |
| 2    | Tidak setuju        |
| 3    | Netral              |
| 4    | Setuju              |
| 5    | Sangat setuju       |

### **1. Teknik Analisis Data**

- **Validitas dan Reliabilitas Instrumen**
- 

Untuk menunjang proses analisis maka alat pengukur data harus terlebih dahulu diuji validitas dan reliabilitasnya.

- Analisis rentang skala

Analisis rentang skala digunakan untuk mengetahui stress kerja kelompok dan komitmen karyawan pada karyawan Matahari Department Store Plaza Mulia Samarinda. Rentang skala digunakan untuk mengetahui tingkat jawaban dari para karyawan yang berhubungan dengan kondisi yang dirasakan karyawan di perusahaan. Dalam penelitian ini untuk mencari rata-rata dari setiap jawaban responden guna untuk memudahkan menilai dari rata-rata tersebut, maka dapat menggunakan interval untuk menentukan panjang kelas, dengan rumus sebagai berikut:

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

Dimana :

P : Panjang Kelas Interval

Rentang : Data terbesar – Data terkecil

Banyak kelas : 5

Berdasarkan rumus diatas, maka untuk panjang kelas interval adalah :

**Tabel 3.3 Analisis Rentang Skala**

| Kategori      | Skor        |
|---------------|-------------|
| Sangat Rendah | 1,00 - 1,79 |
| Rendah        | 1,80 - 2,59 |
| Cukup         | 2,60 - 3,39 |
| Tinggi        | 3,40 - 4,19 |
| Sangat Tinggi | 4,20 - 5,00 |

**a. Uji Validitas**

Validitas menurut Sugiyono (2016) menunjukkan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang dikumpulkan oleh peneliti untuk mencari validitas sebuah item, kita mengkorelasikan skor item dengan total item - item tersebut. Jika koefisien antara item dengan total item sama atau diatas 0,5 maka item tersebut dinyatakan valid, tetapi jika nilai korelasinya dibawah 0,5 maka item tersebut dinyatakan tidak valid.

$$r_{xy} = \frac{n \sum_{i=1}^n x_i y_i - \sum_{i=1}^n x_i \sum_{i=1}^n y_i}{\sqrt{\left( n \sum_{i=1}^n x_i^2 - \left( \sum_{i=1}^n x_i \right)^2 \right) \left( n \sum_{i=1}^n y_i^2 - \left( \sum_{i=1}^n y_i \right)^2 \right)}}$$

**Keterangan**

- $r_{xy}$  : koefisien korelasi antara variable X dan variable Y
- $x_i$  : nilai data ke-i untuk kelompok variable X
- $y_i$  : nilai data ke-i untuk kelompok variable Y
- $n$  : banyak data

## b. Uji Reliabilitas

Arikunto (2016) sebagai salah satu bagian dalam persyaratan tes, reliabilitas memiliki hubungan dengan masalah kepercayaan. Sebuah tes dapat dikatakan reliabel jika tes tersebut memberikan hasil yang tetap walaupun diberikan berkali – kali. Dengan kata lain hasil tersebut menunjukkan keajegan atau ketetapan. Pengujian reliabilitas setiap variabel dilakukan dengan *Cronbach Alpha Coefficient* menggunakan bantuan software SPSS 22. Data yang diperoleh akan dapat dikatakan reliabel apabila nilai *Cronbach Alpha* > 0,6.

Uji Reliabilitas dapat dilakukan dengan uji Alpha Cronbach.

Rumus Alpha Cronbach :

$$r_{11} = \left( \frac{n}{n-1} \right) \left( 1 - \frac{\sum \sigma_t^2}{\sigma_t^2} \right)$$

Keterangan :

$r_{11}$  = reliabilitas yang dicari

$n$  = Jumlah item pertanyaan yang di uji

$\sum \sigma_t^2$  = Jumlah varians skor tiap-tiap item

$\sigma_t^2$  = varians total

### c. Analisis Regresi Linier Sederhana

Analisis Regresi Linear Sederhana menurut Sugiyono (2016) Regresi sederhana didasarkan pada hubungan fungsional ataupun kausal satu variabel independen dengan satu variabel dependen. Persamaan umum Regresi Linier sederhana adalah sebagai berikut :

$$Y = a + bX$$

Keterangan :

Y = Kualitas Layanan

a = Bilangan Konstanta

b = Koefisien regresi

X = Kualitas Pelayanan

## 2. Pengujian hipotesis atau uji T

Cara menentukan hipotesis sementara adalah Membuat Garis Regresi Sederhana Menurut Husaini Usman (2011) disebutkan bahwa apabila harga b = positif, maka variabel Y akan mengalami kenaikan atau pertumbuhan, sebaliknya apabila harga b negatif, maka variabel y akan mengalami penurunan.

Menentukan Kriteria Penerimaan dan Penolakan Hipotesis Untuk menentukan apakah hipotesis diterima atau tidak yaitu ditentukan dengan menginterpretasikan

nilai signifikan pada teknik analisis statistik jika nilai signifikansi  $<0,05$  maka hipotesis diterima yaitu pelatihan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan, namun apabila nilai signifikansi  $>0,05$  maka hipotesis ditolak yang berarti pelatihan tidak berpengaruh terhadap kualitas pelayanan.

Jika  $t_{\text{tabel}} < t_{\text{hitung}}$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, yang berarti tidak ada pengaruh yang signifikan antara pelatihan, terhadap kualitas pelayanan. Jika  $t_{\text{tabel}} > t_{\text{hitung}}$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, yang berarti ada pengaruh yang negatif antara pelatihan, terhadap kualitas pelayanan.  $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$  berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima dan jika  $t_{\text{hitung}} < t_{\text{tabel}}$  berarti  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak

### 3. Uji F

Pengujian yang dilakukan ini adalah dengan uji parameter  $\beta$  (uji korelasi) dengan menggunakan uji *F-statistik*. Untuk menguji pengaruh variabel bebas secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel terikat digunakan uji *F*. Menurut Sugiyono (2013:257) dirumuskan sebagai berikut:

$$F_h = \frac{R^2/k}{(1-R^2)/(n-k-1)}$$

Keterangan:

$F_h$  = Nilai uji *F*

$R^2$  = Koefisien korelasi berganda

$k$  = Jumlah variabel independen

$n$  = Jumlah anggota sampel

Distribusi *F* ini ditentukan oleh derajat kebebasan pembilang dan penyebut,

yaitu  $k$  dan  $n - k - 1$  dengan menggunakan tingkat kesalahan 0,05. Untuk uji *F*,

kriteria yang dipakai adalah:

-  $H_0$  diterima bila  $F_{\text{hitung}} < F_{\text{tabel}}$

-  $H_0$  ditolak bila  $F_{\text{hitung}} > F_{\text{tabel}}$

Bila  $H_0$  diterima, maka dapat diartikan bahwa signifikannya suatu pengaruh dari variabel-variabel independen secara bersama-sama atas suatu variabel dependen dan penolakan  $H_0$  menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan dari variabel-variabel independen yang secara bersama-sama terhadap suatu variabel dependen.