

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 di hitung 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, 2013). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan di PT. Matahari Department store Plaza Mulia di Samarinda sebanyak 210 orang

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2013). Teknik yang kami ambil dalam penelitian ini adalah teknik *probability sampling*, yaitu *simple random sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang memberikan kesempatan yang sama kepada populasi untuk di jadikan sampel, teknik ini juga di ambil secara acak tanpa memperhatikan tingkatan yang ada dalam populasi.

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

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

Dimana:

n = Jumlah Sampel yang diperlukan

N = Jumlah Populasi yang diketahui

e = Tingkat kesalahan Sampel (*Sampling error*), pada penelitian ini digunakan taraf error 5% (0,05).

Populasi yang terdapat dalam penelitian ini berjumlah 210 orang dan taraf kesalahan sebesar 5% (0,05), maka besarnya sampel yang digunakan dalam penelitian adalah:

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

$$n = \frac{210}{1 + 210 (0,05)^2}$$

$$N = \frac{210}{1 + 210 (0,0025)}$$

$$= 138 \text{ orang}$$

Populasi yang terdapat dalam penelitian ini berjumlah 210 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 sebanyak 138 orang.

D. Defenisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel penelitian merupakan penjelasan dari masing-masing variabel yang digunakan dalam penelitian terhadap indikator-indikator yang membentuknya. Indikator-indikator yang ada dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Variabel independen menurut Sugiyono (2016) adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbul variabel

dependen (terikat). Variabel independen atau variabel bebas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Budaya Organisasi (X)

Budaya organisasi adalah suatu falsafah dengan didasari pandangan hidup sebagai nilai-nilai yang menjadi sifat, kebiasaan dan juga pendorong yang dibudayakan dalam suatu kelompok dan tercermin dalam sikap menjadi perilaku, cita-cita pendapat, pandangan serta tindakan yang terwujud sebagai kerja atau bekerja (Triguno, 2014).

2. Kualitas Pelayanan (Y)

Mutu pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaianya 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).

Variabel bebas dalam penelitian ini adalah Budaya Organisasi (X) dan Kualitas Layanan (Y).

Tabel 3.1.
Defenisi Operasional Variabel

Variabel	Indikator	Kode	Skala
Budaya Organisasi (X)	✓ Kesadaran diri	BO 1	Menggunakan skala Likert 1-5 untuk menunjukkan pendapat responden sangat tidak setuju sampai sangat setuju.
	✓ Keagresifan	BO 2	
	✓ Kepribadian	BO 3	
	✓ Performa	BO 4	
	✓ Orientasi Tim (Edison, 2016)	BO 5	
Kualitas Pelayanan (Y)	✓ Bukti Fisik	KL 1	Menggunakan skala Likert 1-5 untuk menunjukkan pendapat responden sangat tidak setuju sampai sangat setuju.
	✓ Empati	KL 2	
	✓ Kehandalan	KL 3	
	✓ Cepat Tanggap	KL 4	
	✓ Jaminan (Kotler, 2011)	KL 5	

Sumber : Variabel dan Indikator untuk Koessioner, data diolah Maret 2020

E. Teknik dan Metode Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data digunakan dalam setiap penelitian, karena dalam menentukan teknik pengumpulan data tidak boleh dilakukan sembarangan, agar data yang diperoleh dapat digunakan, efisien, dapat dipertanggung jawabkan dan memiliki hasil data yang akurat untuk sebuah penelitian. Berdasarkan pendapat dari Sugiyono (2016), menerangkan bahwa, teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan *interview* (wawancara), *observasi* (pengamatan), dan *koessioner* (angket), dan gabungan ketiganya.

Teknik pengumpulan data yang dipilih oleh peneliti pada penelitian ini adalah dengan teknik *koessioner* (angket). Pengertian dari angket adalah sebuah

pernyataan atau pertanyaan secara tertulis. Pada penelitian ini akan dibagikan angket atau *koesioner* yang berisi beberapa pernyataan dan harus diisi oleh semua jumlah *responden* berdasarkan sampel yang telah ditentukan. Menurut Sugiyono (2013), Pengertian dari responden adalah orang atau sumberdaya manusia yang memberikan tanggapan dari jawaban atas pernyataan atau pertanyaan yang diajukan oleh peneliti.

F. Teknik Analisis Data Penelitian

Dilihat dari rumusan masalah pada penelitian ini, maka diketahui bahwa sifat dari analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif, yaitu mengumpulkan, meringkas, menyajikan suatu data untuk memberikan informasi yang berguna dan sudah menatanya untuk menjadi bentuk data yang siap dianalisis, dan untuk menganalisis data akan digunakan analisis uji validasi, reabilitasi, regresi dan uji hipotesis.

Setelah mengetahui apakah terdapat pengaruh dari budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan pada PT. Matahari Department Store Plaza Mulia Samarinda dari hasil analisis data yang telah dilakukan, maka untuk membantu menarik kesimpulan hasil penelitian agar hasilnya menjadi lebih mudah dipahami dan akurat, peneliti juga akan menggunakan analisis rentang skala dengan melihat bantuan pada tabel skala menurut Ghozali (2013), tabel tersebut adalah :

Table 3.2

Skala Penilaian Budaya Organisasi Dan Kualitas Pelayanan

Skor	Kategori
1 – 1,80	Sangat Rendah
1,81 – 2, 61	Rendah
2,62 – 3,42	Sedang
3,43 – 4,23	Tinggi
4,24 - 5	Sangat Tinggi

Sumber : Ghozali (2013)

Jika telah mendapatkan hasil jawaban responden, maka selanjutnya ialah mengolah data, sebelum mengolah dan menguji data, untuk mempermudah peneliti, maka peneliti akan menggunakan skala likert data penelitian untuk mengukur setiap butir pernyataan yang diberikan. Skala Likert adalah skala yang sering digunakan untuk penelitian untuk menghasilkan data kuantitatif, definisi skala likert menurut Sugiyono (2016), skala likert adalah skala yang dijadikan sebagai alat ukur untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang dalam fenomena sosial.

Skala likert yang digunakan untuk menghasilkan data kuantitatif dalam penelitian ini berarti harus berdasarkan angka, maka penelitian ini memberi bobot 1 untuk jawaban Sangat Tidak Setuju, dan bobot 5 untuk jawaban Sangat Setuju, data hasil penelitian akan diolah dengan berpatokan pada tabel skala likert yang telah ditentukan. Berikut dibawah ini adalah tabel lengkap untuk memberi angka atau bobot pada setiap jawaban yang diberikan responden penelitian.

Table 3.3
Skala likert Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan

Bobot	Keterangan	Singkatan
1	Sangat Tidak Setuju	STS
2	Tidak Setuju	TS
3	Netral	N
4	Setuju	S
5	Sangat Setuju	SS

Sumber : Data untuk skala likert, diolah Maret 2020

Selanjutnya yaitu menentukan teknik dalam menganalisis data, dari hasil analisis deskriptif yang telah didapatkan, maka untuk memperoleh hasil data yang diperlukan oleh setiap penelitian adalah dengan melakukan uji validasi, uji rehabilitasi, uji regresi dan uji hipotesis untuk butir pernyataan yang akan diberikan oleh peneliti kepada setiap responden penelitian, namun sebelumnya peneliti akan menjelaskan terlebih dahulu tentang pengertian dari uji validasi, uji rehabilitasi, uji regresi dan uji hipotesis, adalah sebagai berikut :

1. Uji Validasi

Selanjutnya yang dilakukan dalam penelitian setelah mengetahui teknik yang digunakan dalam menganalisis data penelitian, yang dilakukan kemudian adalah mengolah dan menguji hasil data penelitian yang sudah didapatkan dari hasil pengisian koesioner, yang pertama adalah dengan menguji validitas setiap butir pernyataan atas jawaban tanggapan responden yang telah didapatkan. Defenisi dari validitas adalah ketepatan antara data yang terjadi dengan objek penelitian dengan data yang dapat dilaporkan oleh seorang peneliti (Sugiyono, 2016).

Sedangkan untuk mengetahui apakah sebuah pernyataan dapat dikatakan valid atau tidak valid, hal ini dapat dilihat menurut pendapat dari para ahli, menurut Ghozali (2013), jika korelasi r hitung positif atau dikatakan lebih besar dari r tabel maka butir pernyataan yang diuji adalah valid, sebaliknya jika r hitung lebih kecil dari r tabel maka dapat dikatakan bahwa butir pernyataan tersebut tidak valid. Dan pada penelitian ini menggunakan r tabel sebesar 0,5 karena menurut Sugiyono (2016), bahwa semua butir pernyataan dapat dikatakan valid jika hasil r hitung $> 0,5$.

Pada pengujian validitas penelitian ini, peneliti menggunakan aplikasi *software* SPSS versi 26 untuk membantu peneliti dalam mendapatkan hasil uji data penelitian yang telah didapatkan dari responden. Sugiyono (2016), berpendapat bahwa semua instrumen penelitian dapat dikatakan valid dengan cara membandingkan nilai r hitung dengan r tabel, yaitu dapat dikatakan bahwa instrumen penelitian tersebut valid dilihat dari nilai r hitung yang harus $>$ dari 0,5, dengan menggunakan tingkat kepercayaan sebesar 95%, dan menggunakan taraf signifikansi adalah sebesar 5 %.

2. Uji Reliabilitas

Pengertian dari uji reabilitas menurut para ahli yaitu Sugiyono (2013), pengujian instrumen yang dapat dilakukan dengan cara eksternal dan juga secara internal. Pengujian reabilitas berguna untuk mengetahui tingkatan kehandalan suatu alat ukur yang digunakan untuk mengukur suatu variabel penelitian. Setiap indikator penelitian terdapat dua pernyataan sebagai alternatif jika salah satu pernyataan tidak valid, jika salah satu butir

pernyataan tidak valid, maka pernyataan tersebut tidak perlu diuji lagi untuk pengujian reabilitasnya.

Berdasarkan pendapat para ahli yaitu Arikunto (2016), menjelaskan bahwa sebuah pernyataan atau instrumen penelitian dapat dikatakan realibel jika nilai *alpha cronbach* > 0,6. Pernyataan yang pada kesioner penelitian akan dibuat sangat sederhana agar mudah dipahami dan diisi dengan jawaban yang diinginkan oleh peneliti. Pada penelitian ini akan menggunakan bantuan aplikasi *software* SPSS versi 26 dalam melakukan pengujian instrumen untuk mengelola data penelitian dari hasil jawaban responden.

3. Uji Regresi Linier Sederhana

Penelitian ini memilih teknik analisis dengan regresi linier sederhana karena sesuai dengan kerangka fikir yang telah di tentukan sebelumnya, yaitu hanya menguji dua variabel saja adalah, budaya organisasi dan kualitas pelayanan, sehingga teknik analisis yang harus digunakan adalah regresi linier sederhana. Untuk analisis regresi sederhana akan digunakan bantuan aplikasi *software* SPSS versi 26 dengan tujuan untuk mempermudah peneliti dalam menganalisis data hasil penelitian.

Jika dirumus secara manual tanpa bantuan aplikasi, rumus menentukan regresi linier sederhana menurut Sugiyono (2016) dapat dilihat pada rumus berikut ini:

$$Y = a + bX$$

Keterangan:

Y = Variabel terikat (Kualitas Pelayanan)

a = Bilangan Konstanta

b = Koefisien Regresi

X = Variabel Bebas (Budaya Organisasi)

4. Uji Hipotesis

Sebelum melakukan pengujian hipotesis pada penelitian ini memiliki beberapa cara atau urutan dalam menentukan dugaan sementara atau hipotesis pada sebuah penelitian yaitu dengan beberapa cara sebagai berikut:

a. Membuat Garis Regresi Sederhana

Pertama yang dilakukan adalah membuat membuat garis sederhana pada sebuah penelitian, dapat dilihat berdasarkan pendapat Usman (2011), yang menyebutkan bahwa, apabila nilai $b =$ positif, maka variabel Y akan mengalami sebuah kenaikan atau pertumbuhan, sebaliknya jika nilai $b =$ negatif, maka variabel Y akan mengalami sebuah penurunan.

b. Menentukan Kriteria Penerimaan dan Penolakan Hipotesis.

Sebuah hipotesis atau dugaan sementara dapat diterima atau tidak diterima adalah dengan menentukan nilai signifikansi, taraf signifikansi pada penelitian ini adalah mengambil tingkat kesalahan sebesar 5% maka dapat dikatakan taraf signifikansi pada penelitian ini adalah sebesar 0,05 jika hasil uji regresi nanti akan menghasilkan nilai signifikansi $t \leq 0,05$ maka hipotesis diterima yaitu budaya organisasi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan, namun apabila nilai signifikansi $t \geq 0,05$ maka hipotesis ditolak yang berarti budaya organisasi tidak berpengaruh kualitas pelayanan.

c. Melakukan Uji T Penelitian.

Untuk melakukan uji t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh variabel penjelas atau independen variabel budaya organisasi, terhadap kualitas pelayanan pada perusahaan. Dimana: b = Koefisien regresi, s_b = Standar deviasi dari variable bebas. Jika $t_{tabel} \leq t_{hitung}$, maka pernyataan H_0 diterima dan pernyataan H_a ditolak, yang berarti tidak ada berpengaruh yang signifikan antara budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan. Jika $t_{tabel} \geq t_{hitung}$, maka H_0 ditolak diterima dan H_a diterima, yang berarti ada pengaruh yang negatif antara budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan.

Setelah mendapatkan hasil perhitungan uji T maka untuk mengukur seberapa kuat sebuah korelasi pada variabel budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan, dibuatlah sebuah kriteria korelasi variabel yang dikutip berdasarkan pendapat dari Sugiyono (2013) untuk mengetahui tinggi rendahnya hubungan yang terjadi antar variabel sebagai berikut:

Table 3.4
Interval Koefisien Variabel Budaya Organisasi dan Kualitas Pelayanan

Interval	Keterangan
0 – 0,25	Korelasi Sangat Lemah
$\geq 0,25 - 0,5$	Korelasi Cukup
$\geq 0,5 - 0,75$	Korelasi Kuat
$\geq 0,75 - 1$	Korelasi Sangat Kuat

Sugiyono (2013)