

BAB III

METODE PENELITIAN

A. LOKASI PENELITIAN

Dalam penelitian ini, penulis melakukan penelitian pada PT. Matahari Departement 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 (2015) 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 Departement 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, 2017). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh anggota karyawan di PT. Matahari Departement store Plaza Mulia di Samarinda sebanyak 210 orang

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2017). Teknik yang kami ambil dalam penelitian ini adalah teknik *probability sampling*, yaitu *simple random sampling* adalah teknik pengambilan sample yang memberikan kesempatan yang sama kepada populasi untuk di jadikan sample, teknik ini juga di ambil secara acak tanpa memperhatikan tingkatan yang ada dalam populasi.

Penentuan sampel menurut Umar (2019), dapat dihitung menggunakan rumus slovin adalah sebagai berikut:

Dimana:

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 210 orang, data ini didapat dari HRD di Matahari Departement Store Plaza mulia Samarinda dan taraf kesalahan sebesar 5% (0,05), maka besarnya sampel yang digunakan dalam penelitian adalah:

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

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

$$N = \frac{210}{1 + 210 (0,0025)}$$
$$= 137,7 \text{ orang}$$

Populasi yang terdapat dalam penelitian ini berjumlah 210 orang, data ini didapat dari HRD di Matahari Departement Store Plaza mulia Samarinda 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. DEFINISI OPERASIONAL VARIABEL

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

Variabel independen menurut Sugiyono (2016) variabel bebas 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. Kepuasan Kerja (X)

Kepuasan kerja adalah suatu sikap umum terhadap pekerjaan seseorang sebagai perbedaan antara banyaknya ganjaran yang diterima pekerja dengan banyaknya ganjaran yang diyakini haruslah diterima. Robin (2015)

2. Kualitas Layanan (Y)

Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut, untuk memenuhi keinginan pelanggan. Tjiptono (2016).

Variabel bebas dalam penelitian ini adalah Kepuasan Kerja (X) dan Kualitas Layanan (Y)

Tabel 3. 1 Defenisi Operasional Variabel

Variabel	Indikator	Kode	Buku/penulis/teori yang digunakan	Skala
Kepuasan Kerja (X)	✓ Gaji/Upah	KK 1	Jossuha, 2013	Likert
	✓ Promosi	KK 2		
	✓ Supervisi	KK 3		
	✓ Rekan Kerja	KK 4		
	✓ Pekerjaan itu sendiri	KK 5		
	(Jossuha, 2013)			
Kualitas Layanan (Y)	✓ Bukti Fisik	KL 1	Jossuha, 2013	Likert
	✓ Empati	KL 2		
	✓ Kehandalan	KL 3		
	✓ Cepat Tanggap	KL 4		
	✓ Jaminan	KL 5		
	(Jossuha, 2013)			

Sumber : Variabel dan Indikator untuk Koesioner

E. TEKNIK DAN METODE PENGUMPULAN DATA

Dalam penelitian ini menggunakan metode survey lapangan, dengan mendatangi langsung responden yaitu karyawan di PT. Matahari Departement Store Plaza Mulia Samarinda yang akan mengisi kuisisioner. Kuisisioner yang diberikan kepada responden ada yang bersifat tertutup yaitu data berupa pernyataan mengenai kepuasan kerja 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 Kepuasan kerja dan Kualitas Layanan

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

F. TEKNIK ANALISIS DATA

1. Validitas dan Reliabilitas Instrumen

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

1.1. Analisis rentang skala

Analisis rentang skala digunakan untuk mengetahui stress kerja kelompok dan komitmen karyawan pada karyawan Matahari Departement 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 Analis 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

1.2. 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.

1.3. Uji Reliabilitas

Arikunto (2016) sebagai salah satu bagian dalam persyaratan tes, reliabilitas memiliki hubungan dengan masalah kepercayaan. Sebuah tes 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 Coeficient* menggunakan bantuan software SPSS 22. Data yang diperoleh akan dapat dikatakan reliable apa bila nilai *Cronbach Alpha* > 0,6.

2. 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 = Kepuasan Kerja

3. 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 Kepuasan kerja berpengaruh terhadap kualitas layanan, namun apabila nilai signifikansi $>0,05$ maka hipotesis ditolak yang berarti kepuasan kerja tidak berpengaruh terhadap kualitas layanan.

Jika $t_{table} < t_{hitung}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak, yang berarti tidak ada pengaruh yang signifikan antara kepuasan kerja, terhadap kualitas layanan. Jika $t_{table} > t_{hitung}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, yang berarti ada pengaruh yang negatif antara kepuasan kerja, terhadap kualitas layanan.

$t_{hitung} > t_{tabel}$ berarti H_0 ditolak dan H_a diterima

$t_{hitung} < t_{tabel}$ berarti H_0 diterima dan H_a ditolak