

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Obyek/Subyek Penelitian**

Obyek pada penelitian ini adalah PT Astra Motor Internasional Tbk Kudus, yang sekaligus salah satu perusahaan yang bergerak dibidang penjualan kendaraan roda dua khususnya merk honda. Obyek penelitian juga sekaligus melayani perbaikan motor merk Honda. Adapun subyek penelitian ini adalah karyawan *non outsourcing* di PT Astra Motor Internasional Tbk cabang Kudus.

#### **B. Populasi**

Penelitian ini tidak menggunakan sampel, ini dikarenakan karyawan perusahaan PT Astra Motor Internasional Tbk cabang Kudus hanya berjumlah 85 karyawan. Penelitian ini akan menggunakan populasi, yaitu meneliti seluruh karyawan perusahaan.

#### **C. Jenis Data**

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer adalah data yang diperoleh peneliti yang didapat langsung dari subyek penelitian. Data berupa jawaban karyawan atas pertanyaan kuesioner mengenai variabel-variabel TQM orientasi pada pelanggan, orientasi pada kualitas,

pemberdayaan karyawan, kerjasama tim, perbaikan berkesinambungan, pendidikan dan pelatihan

#### **D. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data yang dilakukan penulis menggunakan metode *survey*. *Survey* dilakukan penulis dengan menggunakan kuesioner yang diberikan kepada karyawan di PT Astra Motor Internasional Tbk cabang Kudus. Dalam kuesioner, penulis dapat mengumpulkan data mengenai variabel TQM mengenai orientasi pada pelanggan, orientasi pada kualitas, pemberdayaan karyawan, kerjasama tim, perbaikan berkesinambungan, pendidikan dan pelatihan karyawan dalam melayani pelanggan.

Guna memudahkan dalam menganalisis data, maka variabel yang digunakan diukur dengan mempergunakan model skala 5 tingkat (*likert*) yang memungkinkan konsumen dapat menjawab pertanyaan dari setiap butir yang di dalamnya menguraikan dimensi *total quality management* dan kualitas pelayanan karyawan dengan bentuk penilaian berupa sangat setuju, setuju, netral, tidak setuju dan sangat tidak setuju (Sugiyono, 2013).

## **E. Definisi Operasional Variabel Penelitian**

Variabel yang peneliti gunakan dalam penelitian ini terdiri dari variabel independen dan variabel dependen.

### **1. Variabel dependen.**

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan satu variabel bebas yaitu, kualitas pelayanan prima.

Kualitas pelayanan prima yang dimaksud di sini adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta kecepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen, dengan indikator (Tjiptono,2007 dalam Suhermini 2010):

- a. Kesederhanaan.
- b. Kejelasan dan kepastian.
- c. Keamanan.
- d. Keterbukaan.
- e. Efisien.
- f. Ekonomis.
- g. Keadilan yang merata.
- h. Ketepatan waktu.

### **2. Variabel independen.**

Penelitian ini menggunakan 7 variabel independen yaitu, orientasi pada pelanggan, orientasi pada kualitas, pemberdayaan karyawan, komitmen

manajemen, kerjasama tim, perbaikan berkesinambungan, pendidikan dan pelatihan.

a. Variabel orientasi pada pelanggan.

Orientasi pada pelanggan adalah memfokuskan untuk memenuhi keinginan pelanggan (Christoper, 1993 dalam Hasanah 2013).

Indikatornya adalah :

- 1) Kebutuhan pelanggan.
- 2) Membangun komunikasi yang baik.
- 3) Respon yang cepat.
- 4) Pendapat pelanggan.

b. Variabel orientasi pada kualitas pelayanan.

Kualitas pelayanan adalah kemampuan karyawan dalam melayani pelanggan agar tercapai kepuasan bagi pelanggan (Gaspersz, 2011).

Indikatornya adalah :

- 1) Berwujud (fasilitas fisik).
- 2) Keandalan (pemenuhan pelayanan yang terpercaya).
- 3) Jaminan (kemampuan untuk di percaya ).
- 4) Empati (perhatian).

c. Variabel pemberdayaan karyawan.

Pemberdayaan karyawan adalah semacam keluasaan karyawan untuk dapat berpartisipasi dalam pengambilan keputusan (Hansen & Mowen, 2007). Indikatornya adalah :

- 1) Keterlibatan karyawan.
- 2) Bertanggung jawab.
- 3) Kejelasan.
- 4) Rasional.

d. Variabel komitmen manajemen.

Komitmen manajemen adalah suatu faktor yang berkaitan dengan rasa percaya seseorang kepada nilai-nilai tujuan organisasi, keinginan untuk tetap menjadi anggota organisasi (Robbins, 2001). Indikatornya adalah :

- 1) Loyalitas.
- 2) Totalitas karyawan.
- 3) Kebersamaan.
- 4) Kepedulian karyawan.

e. Variabel kerjasama tim.

Kerjasama tim adalah keinginan untuk bekerja sama dengan orang lain secara kooperatif dan menjadi bagian dari kelompok (Jung Wang, 2006). Indikatornya adalah :

- 1) Saling memotivasi.
- 2) Kejelasan *Job*.

3) Menghargai masukan.

4) Dapat dipercaya.

f. Variabel perbaikan berkesinambungan.

Perbaikan berkesinambungan adalah perbaikan yang di lakukan perusahaan secara terus menerus agar tercapai efisien dan efektif (Hassan & Mukhtar, dkk 2012). Indikatornya adalah :

1) Fokus pada konsumen.

2) Perbaikan terus menerus.

3) Penilaian kinerja.

4) Keterlibatan semua orang.

5) Kerjasama.

g. Variabel pelatihan dan pendidikan karyawan.

Pelatihan dan pendidikan karyawan menjadi sangat penting karena keduanya mempunyai hubungan yang tidak dapat di pisahkan. Keduanya dapat meningkatkan produktivitas kinerja karyawan (Dessler, 2010). Indikatornya adalah :

1) Pendidikan yang pernah ditempuh.

2) Pelatihan berkala.

3) Pelatihan karyawan baru.

4) Hasil kinerja karyawan.

## **F. Uji Kualitas Instrumen**

### **a. Validitas.**

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Ghozali, 2011). Pengujian validitas dalam penelitian ini menggunakan *Pearson Correlation* yaitu dengan cara menghitung korelasi antara nilai yang diperoleh dari pertanyaan-pertanyaan. Apabila yang didapat memiliki nilai *Pearson Correlation* di bawah 0,05 berarti instrumen yang diperoleh adalah valid.

### **b. Reliabilitas.**

Uji reliabilitas merupakan alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Dalam pengujian reliabilitas ini, peneliti menggunakan metode statistik *Cronbach Alpha* dengan signifikansi yang digunakan sebesar  $> 0,60$  dimana jika nilai *Cronbach Alpha* dari suatu variabel  $> 0,60$  maka butir pertanyaan yang diajukan dalam pengukuran instrumen tersebut memiliki reliabilitas yang memadai dan sebaliknya apabila nilai *cronbach alpha* dari suatu variabel  $< 0,60$  maka reliabilitasnya kurang memadai (Sekaran, 2006).

## **G. Analisis Data dan Uji Hipotesis**

Analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. Model regresi berganda bertujuan untuk memprediksi besar variabel dependen dengan

menggunakan data variabel independen yang sudah diketahui besarnya. Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh orientasi pada pelanggan, orientasi pada kualitas, pemberdayaan karyawan, komitmen manajemen, kerjasama tim, perbaikan berkesinambungan, pelatihan dan pendidikan terhadap kualitas pelayanan karyawan di PT Astra Motor Internasional Tbk cabang Kudus Kudus. Model hubungannya dapat disusun dalam fungsi atau persamaan sebagai berikut (Ghozali, 2005) :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + b_6X_6 + b_7X_7 + e$$

Dimana:

Y = Kualitas Pelayanan Karyawan.

a = Konstanta

b<sub>1</sub> = Koefisien regresi variabel X1 (orientasi pada pelanggan).

b<sub>2</sub> = Koefisien regresi variabel X2 (orientasi pada kualitas).

b<sub>3</sub> = Koefisien regresi variabel X3 (pemberdayaan karyawan).

b<sub>4</sub> = Koefisien regresi variabel X4 (komitmen manajemen).

b<sub>5</sub> = Koefisien regresi variabel X5 (kerjasama tim).

b<sub>6</sub> = Koefisien regresi variabel X6 (perbaikan berkesinambungan).

b<sub>7</sub> = Koefisien regresi variabel X7 (pelatihan dan pendidikan).



- $X_1$  = Orientasi pada pelanggan.
- $X_2$  = Orientasi pada kualitas.
- $X_3$  = Pemberdayaan karyawan.
- $X_4$  = Komitmen Manajemen.
- $X_5$  = Kerjasama tim.
- $X_6$  = Perbaikan berkesinambungan.
- $X_7$  = Pelatihan dan pendidikan.
- $e$  = *error* / variabel pengganggu.

Uji hipotesis menggunakan pengujian dengan uji signifikansi simultan (Uji F). Dalam penelitian ini, uji F digunakan untuk menguji tingkat signifikansi pengaruh variabel-variabel independen secara bersama-sama (simultan ) terhadap variabel dependen (Ghozali, 2005). Dalam penelitian ini, hipotesis yang digunakan adalah:

$H_a$  : Variabel – variabel bebas yaitu orientasi pada pelanggan, orientasi pada kualitas, pemberdayaan karyawan, komitmen manajemen, kerjasama tim, perbaikan berkesinambungan, pelatihan dan pendidikan mempunyai pengaruh yang signifikansi secara bersama-sama terhadap variabel terikatnya yaitu kualitas pelayanan.

Dasar pengambilan keputusannya (Ghozali, 2005) adalah dengan menggunakan angka probabilitas signifikansi, yaitu:

a) Apabila angka probabilitas signifikansi  $> 0.05$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak.

b) Apabila angka probabilitas signifikansi  $< 0.05$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

Uji hipotesis kedua menggunakan pengujian dengan uji signifikansi pengaruh parsial (Uji t). Uji t digunakan untuk menguji signifikansi hubungan antara variabel X dan Y, apakah variabel  $X_1$ ,  $X_2$ ,  $X_3$ ,  $X_4$ ,  $X_5$ ,  $X_6$ , dan  $X_7$  (orientasi pada pelanggan, orientasi pada kualitas, pemberdayaan karyawan, komitmen manajemen, kerjasama tim, perbaikan berkesinambungan, pelatihan dan pendidikan) benar-benar berpengaruh terhadap variabel Y (kualitas pelayanan) secara terpisah atau parsial (Ghozali, 2005). Hipotesis yang digunakan dalam pengujian ini adalah :

$H_a$  : Variabel – variabel bebas yaitu orientasi pada pelanggan, orientasi pada kualitas, pemberdayaan karyawan, komitmen manajemen, kerjasama tim, perbaikan berkesinambungan, pelatihan dan pendidikan mempunyai pengaruh yang signifikansi secara parsial terhadap variabel terikatnya yaitu kualitas pelayanan.

Dasar pengambilan keputusan (Ghozali, 2005) adalah dengan menggunakan angka probabilitas signifikansi, yaitu:

- a) Apabila angka probabilitas signifikansi  $> 0.05$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak.
- b) Apabila angka probabilitas signifikansi  $< 0.05$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.