

BAB III

METODA PENELITIAN

A. Objek dan Subjek Penelitian

Objek penelitian ini adalah hotel berbintang di Kota Yogyakarta. Dalam penelitian ini peneliti mengambil objek Hotel Grand Inna Garuda Yogyakarta dan Hotel Jambuluwuk Boutique Malioboro. Mengambil sejumlah 20 karyawan tiap hotelnya sehingga jumlah total 40 responden tanpa melibatkan divisi *back office*. Divisi tersebut diantaranya adalah sebagai berikut (Kustini, 2017):

1. *Food and Beverage*
2. *Front Office*
3. *Executive Housekeeper*
4. *Chief Engineering*

B. Teknik Pengambilan Sampel

Penentuan jumlah sampel dalam penelitian diambil dari jumlah populasi yang banyak membutuhkan teknik pengambilan sampel yang tepat. Populasi pada penelitian kali ini adalah karyawan Hotel Grand Inna Garuda Yogyakarta dan Hotel Jambuluwuk Boutique Malioboro. Populasi sendiri merupakan keseluruhan kelompok orang, kejadian, atau hal yang bersangkutan dengan penelitian (Sekaran, 2006).

Sedangkan sampel merupakan bagian dari populasi. Sampel terdiri dari sejumlah anggota yang dipilih dari populasi. Sebagian elemen dari populasi akan membentuk sampel (Sekaran, 2006). Sampel pada penelitian ini adalah sebagian karyawan yang sesuai dengan kriteria.

Penelitian ini menggunakan metode pengambilan sampel *nonprobability sampling* dengan pendekatan *purposive sampling*. Pengambilan sampel merupakan proses memilih sejumlah elemen secukupnya dari populasi, sehingga penelitian terhadap sampel dan pemahaman tentang sifat karakteristiknya akan membuat kita dapat menggeneralisasikan sifat atau karakteristik tersebut pada elemen populasi. Sedangkan *nonprobability sampling* adalah kemungkinan elemen dalam populasi untuk terpilih menjadi subjek penelitian tidak diketahui dan *purposive sampling* metode pengambilan sampel kepada orang tertentu agar dapat memberikan informasi yang diinginkan (Sekaran, 2006).

Tabel 3. 1
Kriteria Sampel

No.	Kriteria untuk menjadi sampel
1.	Dari divisi <i>front office</i> , karena yang bersangkutan langsung dengan pelayanan terhadap pelanggan
2.	Minimal sudah bekerja selama satu tahun
3.	Hotel sudah berdiri lebih dari dua tahun

C. Jenis Data

Jenis data yang digunakan pada penelitian ini adalah data primer. Data primer adalah data yang mengacu pada informasi yang diperoleh dari tangan pertama oleh peneliti yang berkaitan dengan variabel untuk tujuan spesifik studi (Sekaran, 2006) dan variabel-variabel penelitian ini adalah berkaitan tentang TQM, kinerja karyawan, dan kualitas pelayanan. Data primer yang diperoleh berupa jawaban-jawaban atas pertanyaan yang disebar melalui kuisisioner.

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah menggunakan survei dengan kuisisioner. Kuisisioner sendiri merupakan daftar pertanyaan yang telah dirumuskan sebelumnya yang akan responden jawab, biasanya dalam alternatif yang didefinisikan secara jelas (Sekaran, 2006). Kuisisioner diberikan kepada karyawan Hotel Grand Inna Garuda Yogyakarta dan Hotel Jambuluwuk Boutique Malioboro sebanyak 40 responden.

E. Uji Kualitas Instrumen

1. Uji Validitas

Uji validitas merupakan pengujian yang digunakan untuk menunjukkan sejauh mana alat pengukur itu mengukur apa yang ingin diukur dan bukan mengukur yang lainnya (Lubis, 2008).

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui sejauh mana suatu hasil pengukuran relatif konsisten apabila pengukuran diulangi dua kali atau lebih (Lubis, 2008).

F. Uji Hipotesis dan Analisis Data

Teknik analisis yang digunakan pada penelitian ini adalah regresi linier berganda.

1. Hipotesis 1 diuji dengan menggunakan bentuk persamaan regresi linier sederhana

Analisis linier sederhana adalah hubungan secara linier antara satu variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y). Dalam penelitian ini variabel X adalah TQM dan variabel Y adalah kinerja karyawan dengan rumus sebagai berikut:

$$Y = a + bX + e$$

Keterangan:

Y = Kinerja karyawan

X = TQM

a = Konstanta

b = Koefisien regresi

e = Error

Hipotesis:

H₁: TQM memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

2. Hipotesis 2 dan 3 diuji dengan menggunakan bentuk persamaan regresi linier berganda

Regresi Linier Berganda digunakan oleh peneliti bila penelitian menggunakan lebih dari satu variabel bebas. Analisis regresi linier berganda digunakan untuk menguji pengaruh TQM dan kinerja karyawan dengan kualitas pelayanan sebagai variabel dependen. Persamaan regresi dapat dituliskan sebagai berikut:

$$Z = a + bX + bY + e$$

Keterangan:

Z = Kualitas pelayanan

a = Konstanta

X = TQM

Y = Kinerja karyawan

b = Koefisien Regresi

e = Error

Hipotesis:

H₂: TQM memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan.

H₃: Kinerja karyawan memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan.

3. Uji Statistik F

Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen atau bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Kriteria pengujian:

- a. $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_1 ditolak artinya semua variabel independen (X) tidak berpengaruh nyata terhadap variabel dependen (Y) dan persamaan tersebut tidak dapat diterima sebagai penduga.
- b. $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima artinya semua variabel independen (X) secara simultan merupakan penjelas yang signifikan terhadap variabel dependen (Y) dan persamaan tersebut dapat diterima sebagai penduga.

4. Uji Statistik t (t-test)

Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel bebas secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen.

Formulasi hipotesis:

- a. $H_0: b_i = 0$
- b. H_0 : paling tidak, ada satu $b_i \neq 0$

Kriteria pengujian:

- a. $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_1 ditolak, artinya variabel independen bukan merupakan penjelas variabel dependen.

b. t hitung $>$ t tabel , maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, artinya variabel independen merupakan penjelas variabel dependen.

G. Definisi Operasional Variabel Penelitian

Dalam penelitian ini membahas pengaruh antara variabel *Total Quality Management* (TQM), kinerja karyawan, dan kualitas pelayanan.

Tabel 3. 2 menunjukkan definisi operasional masing-masing variabel:

Tabel 3. 2
Indikator dan Variabel Penelitian

	Variabel	Definisi	Dimensi	Indikator	No. Pertanyaan	Sumber
VARIABEL INDEPENDEN	Total Quality Management (TQM)	Pendekatan yang memaksimalkan daya saing suatu perusahaan melalui perbaikan terus menerus terhadap kualitas produk, pelayanan, karyawan, proses, dan lingkungan. (Goetsch & Davis dalam Tjiptono & Diana)	Fokus pada pelanggan	<ul style="list-style-type: none"> • Identifikasi kebutuhan pelanggan • Menyediakan kebutuhan pelanggan 	1, 2	Goetsch & Davis dalam Tjiptono & Diana
			Obsesi terhadap kualitas	<ul style="list-style-type: none"> • Perbaikan terhadap kualitas • Bekerja dengan teliti • Kualitas produk 	3, 4, 5	Goetsch & Davis dalam Tjiptono & Diana
			Perbaikan terus-menerus	<ul style="list-style-type: none"> • Perbaikan di setiap bagian • Mendesain perbaikan selanjutnya 	6, 7	Goetsch & Davis dalam Tjiptono & Diana
			Pendekatan ilmiah	<ul style="list-style-type: none"> • Pemecahan masalah secara sistematis • Menyusun pekerjaan 	8, 9	Goetsch & Davis dalam Tjiptono & Diana
			Kerjasama tim	<ul style="list-style-type: none"> • Pembagian kerja • Kerjasama antar karyawan 	10, 11	Goetsch & Davis dalam Tjiptono & Diana
			Pelatihan dan pendidikan	<ul style="list-style-type: none"> • Pengadaan pelatihan dan pengembangan keterampilan karyawan • Keikutsertaan 	12, 13	Goetsch & Davis dalam Tjiptono & Diana

	Variabel	Definisi	Dimensi	Indikator	No. Pertanyaan	Sumber
				karyawan dalam pelatihan		
			Kebebasan yang terkendali	<ul style="list-style-type: none"> Kebebasan berpendapat Memberikan wewenang 	14, 15	Goetsch & Davis dalam Tjiptono & Diana
			Kesatuan tujuan	<ul style="list-style-type: none"> Paham tujuan perusahaan Memajukan perusahaan 	16, 17	Goetsch & Davis dalam Tjiptono & Diana
			Komitmen jangka panjang	<ul style="list-style-type: none"> Mencapai misi Kesetiaan 	18, 19	Goetsch & Davis dalam Tjiptono & Diana
			Keikutsertaan karyawan dan pemberdayaan karyawan	<ul style="list-style-type: none"> Keterlibatan karyawan Terciptanya kepercayaan 	20, 21	Goetsch & Davis dalam Tjiptono & Diana
VARIABEL DEPENDEN	Employee Performance	Kinerja karyawan merupakan segala sesuatu yang dikerjakan karyawan sesuai dengan tanggung jawabnya. (Mathis & Jackson)	Meningkatkan kepuasan karyawan	<ul style="list-style-type: none"> Disiplin Tanggung jawab 	22, 23	Prashantha (2017)
			Meningkatkan hubungan interpersonal	<ul style="list-style-type: none"> Keramahan Menjalin hubungan baik dengan pelanggan 	24, 25	Prashantha (2017)
			Meningkatkan	<ul style="list-style-type: none"> Pelayanan kondusif 	26, 27	Prashantha (2017)

	Variabel	Definisi	Dimensi	Indikator	No. Pertanyaan	Sumber
			semangat kerja	• kecekatan		
			Meningkaynya rasa memiliki	• cinta pekerjaan	28	Prashantha (2017)
			Mengurangi ketidakhadiran	• Kehadiran • Ketepatan waktu	29, 30	Prashantha (2017)
	Service Quality	Konsep penilaian yang berhubungan dengan pengalaman pelanggan, kriteria yang berbeda dari setiap pelanggan, dan tergantung situasi dan keadaan (Eccles & Durand, 1997)	Bentuk fisik (<i>Tangible</i>)	• Fasilitas fisik • Karyawan berpenampilan rapi	31, 32	Parasuraman et al,1988 & 1991
Reliabilitas (<i>Reability</i>)			• Penyampaian jasa yang tepat • Tepat waktu memberikan pelayanan	33, 34	Parasuraman et al,1988 & 1991	
Daya tanggap (<i>Responsiveness</i>)			• Kesigapan dalam membantu dan melayani pelanggan • Kecepatan dan ketepatan menangani keluhan • Pemberian informasi	35, 36, 37	Parasuraman et al,1988 & 1991	
Jaminan (<i>Assurance</i>)			• Pengetahuan yang dimiliki karyawan • Sikap yang dapat dipercaya • Dapat menjawab	38, 39, 40	Parasuraman et al,1988 & 1991	

	Variabel	Definisi	Dimensi	Indikator	No. Pertanyaan	Sumber
				setiap pertanyaan		
			Empati (<i>Empathy</i>)	<ul style="list-style-type: none"> • Perhatian pada pelanggan • Komunikasi dengan pelanggan 	41, 42	Parasuraman et al,1988 & 1991