BAB III
METODE PENELITIAN

A. Obyek dan Subyek Penelitan

Obyek dalam penelitian ini adalah Universitas Muhammadiyah Yogyakarta (UMY) Fakultas Ekonomi. Sedangkan yang menjadi subyek penelitiannya adalah dosen dan mahasiswa UMY Fakutas Ekonomi dari tiga jurusan yaitu Manajemen, Akutansi, dan Ilmu Ekonomi.

B. Jenis Data

Jenis Data yang digunakan untuk penelitian ini adalah data primer. Data diperoleh dengan cara menyebarkan sejumlah pertanyaan kepada responden terkait dengan pendapat mereka tentang tiga variabel tersebut.

C. Teknik Pengumpulan Data

Data primer yaitu teknik pengumpulan data dengan mengadakan penelitian secara langsung pada obyek penelitian. Adapun teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah survey dengan alat kuesioner yaitu teknik pengumpulan data dengan cara menyerahkan daftar pertanyaan untuk diisi oleh responden.

D. Teknik Pengambilan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah dosen yang berasal dari tiga jurusan yaitu Manajemen, Akutansi dan Ilmu Ekonomi di Universitas Muhammadiyah

Yogyakarta sebanyak 57 orang. Mahasiswa yang diambil sebagai subjek penelitian, adalah mahasiswa yang mengikuti mata kuliah dosen yang bersangkutan sebagai penilai kinerja layanan mengajar dosen. Teknik pengambilan sampel untuk dosen menggunakan *purposive sampling*, dilakukan dengan mengambil sampel dari populasi berdasarkan pada suatu kriteria tertentu yaitu dosen yang berstatus aktif dan mengampu mata kuliah. Dengan ketentuan tersebut jumlah sampel yang memenuhi syarat adalah sebanyak 37 responden. Teknik pengambilan sampel untuk mahasiswa menggunakan *Judgment sampling* atau pertimbangan subjektif peneliti (Jogianto, 2007), yaitu 10 mahasiswa untuk menilai 1 dosen. Jadi, akan ada sekitar 370 responden mahasiswa.

E. Definisi Operasional dan Variabel Penelitian

1. Definisi variabel penelitian

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari dua variabel utama yaitu:

a. Variabel independen: Motivasi (XI) dan Visi kerja (X2)

Motivasi (X1) menurut McClelland (dalam Edi, tesis 2004) menganalisis tentang tiga kebutuhan yang sangat penting didalam sebuah organisasi atau perusahaan tentang motivasi menurut *McClellands Theory of Needs* menfokuskan pada tiga hal yaitu:

1) Kebutuhan dalam berprestasi (*need for achievement*), yaitu kemampuan untuk mencapai hubungan kepada standar perusahaan

yang telah ditentukan juga perjuangan karyawan untuk menuju keberhasilan.

Seseorang yang memiliki prestasi tinggi umumnya memiliki cirri-ciri sebagai berikut:

a. Mereka bersemangat sekali apabila unggul
b. Menentukan tujuan secara realistik dan mengambil resiko yang diperhitungkan dan mereka tidak percaya pada nasib baik
c. Mereka mampu bertanggung jawab sendiri mengenai hasilnya
d. Mereka bertindak sebagai wirausaha, memilih tugas yang menantang dan menunjukan perilaku yang berinisiatif dari pada kebanyakan orang
e. Mereka menghendaki umpan balik konkrit yang cepat terhadap prestasi
f. Mereka semata-mata untuk mendapatkan uang atau kekuasaan.
g. Motivasi yang mereka perlukan adalah
    1. Memberikan pekerjaan yang membuat mereka puas
    2. Memberikan otonomi, umpan balik terhadap sukses dan gagal
    3. Memberikan peluang untuk tumbuh
h. Mereka dapat diandalkan sebagai tulang punggung organisasi, tetapi perlu diimbangi dengan motif *need for affiliation dan need for power*

2) Kebutuhan akan kekuasaan (*need for power*) yaitu kebutuhan untuk membuat orang berperilaku dalam keadaan wajar dan bijaksana didalam tugasnya masing-masing karyawan untuk menuju keberhasilan. Motivasi kekuasaan yang tinggi dari seseorang dapat dibedakan dalam dua bentuk kekuasaan:

1. Kekuasaan menurut selera tertentu:
   a) Membesar-besarkan diri
   b) Meremehkan para pengikutnya
   c) Memperlakukan bawahanya sebagai pion
2. Kekuasaan yang disosialisasikan, yaitu
   a) Dipakai demi kepentingan pengikut
   b) Merumuskan tujuan yang mementingkan kelompok
   c) Mengilhami mereka untuk menyelesaikan hal-hal kecil demi kebaikan
   d) Berkonsultasi dengan bawahan dan mencari cara yang paling baik untuk mencapai sasaran dan evaluasi
   e) Bersifat bekerja sebagai kasalisator

Secara individu motivasi kekuasaan ini dicerminkan oleh sifat seseorang yang:

a. Senang berbicara lancar
b. Tegas, keras kepala dan penuh tuntutan
c. Senang mengajar dan berbicara didepan publik

3) Kebutuhan akan afiliasi (*need for affiliation*), yaitu hasrat untuk bersahabat dan mengenal lebih dekat rekan kerja atau karyawan didalam organisasi. Ciri- ciri seseorang yang mempunyai motivasi kerjasama (affiliasi) yang tinggi adalah sebagai berikut:

a. Bersifat sosial, suka berinteraksi dan bersama orang lain
b. Mereka ikut memiliki (*sense of belonging*) atau bergabung dengan kelompok.
c. Karena didorong untuk bersahabat maka mereka menginginkan kepercayaan yang lebih jelas dan tegas.
d. Cenderung berkumpul dan mencoba untuk mendapatkan slaing pengertian bersama mengenai apa yang telah terjadi dan apa yang harus mereka percaya.
e. Secara pribadi selalu bersedia untuk berkonsultasi dan suka menolong orang lain yang dalam kesulitan dan lebih menyenangi adanya hubungan persahabatan

Dalam penelitian ini variable motivasi akan diukur dengan menggunakan kuesioner yang dibagikan kepada responden dengan penggunaan skala penilaian:

Jawaban sangat setuju	: 5
Jawaban setuju	: 4
Jawaban ragu-ragu	: 3
Jawaban tidak setuju	: 2
Jawaban sangat tidak setuju	: 1

Visi kerja (X2) menurut Siagian dan Handayai, (2006) adalah cara pandang masa yang akan datang tentang peran kualitas pelayanan yang sesuai dengan tujuan perusahaan

Dalam penelitian ini variable visi kerja akan diukur dengan menggunakan kuesioner yang dibagikan kepada responden dengan penggunaan skala penilaian:

Jawaban sangat setuju : 5

Jawaban setuju : 4

Jawaban ragu-ragu : 3

Jawaban tidak setuju : 2

Jawaban sangat tidak setuju : 1

b. Variabel dependen: Kinerja Layanan (Y)

Kinerja layanan (Y) menurut Zeithaml, dan Berry, (1990 dalam Nugroho, 2008)), mengidentifikasi lima dimensi yang digunakan dalam menentukan kualitas pelayanan :

1. *Reliability* (keandalan), yaitu kemampuan dari pihak pemberi jasa ntuk memberikan pelayanan pada penerima jasa dengan tepat (*accurately*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependably*), terutama memberikan jasa tepat waktu (*on time*), dengan cara yang sama sesuai dengan jadwal yang telah dijanjikan dan tanpa melakukan kesalahan dalam mereka bekerja.
2. *Responsiveness* (daya tanggap) yaitu kemampuan atau keinginan untuk membentuk dan memberikan jasa yang dibutuhkan pelanggan dengan

tanggap dan berkaitan dengan tanggung jawab dan keinginan untuk memberikan jasa yang prima serta membantu penerima jasa secara ramah apabila menghadapi masalah berkaitan dengan jasa yang diberikan oleh pemberi jasa tersebut.

3. *Assurance* (jaminan), berkaitan dengan pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan dari pekerja untuk membangkitkan rasa kepercayaan dan keyakinan dari penerima jasa atas jasa yang diterimanya, mempunyai pengetahuan untuk menjawab pertanyaan pelanggan dan memberikan kenyamanan pada pelanggan.
4. *Empahty* (empati), berkaitan dengan perhatian dan kepedulian dari pemberi jasa kepada penerima jasa. Selalu bersikap peduli pada pelanggan dan perhatian secara individual pada mahasiswa.
5. *Tangibles* (produk-produk fisik), tersedianya fasilitas fisik yang modern dan memadai, perlengkapan dan sarana komunikasi yang dapat dan harus ada dalam proses jasa.

Dalam penelitian ini variable kualitas layanan akan diukur dengan menggunakan kuesioner yang dibagikan kepada responden dengan penggunaan skala penilaian:

Jawaban sangat setuju	: 5
Jawaban setuju	: 4
Jawaban ragu-ragu	: 3
Jawaban tidak setuju	: 2
Jawaban sangat tidak setuju	: 1

2. Skala yang digunakan

Skala yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan kuesioner dengan menggunakan *Skala Likert* mulai dari nilai 1 menunjukkan sangat rendah hingga nilai 5 yang menunjukkan sangat tinggi.

F. Uji Kualitas Instrumen

1. Uji validitas

Uji validitas adalah menunjukan seberapa nyata suatu pengujian mengukur apa yang seharusnya diukur. Uji validitas berkaitan dengan ketepatan alat ukur untuk melakukan tugasnya mencapai sasarannya (Jogianto, 2007). Pengujian validitas berdasarkan analisis item yaitu mengkorelasikan skor setiap item dengan skor variabel (hasil penjumlahan seluruh skor item pertanyaan). Teknik korelasinya dengan memakai metode *Pearson Corelation,* dihitung dengan menggunakan bantuan komputer program SPSS versi 10. Item pertanyaan dinyatakan valid apabila memiliki nilai probabilitas tingkat signifikansi < 5% (0,05). Untuk mengukur validitas kuesioner yang diberikan kepada responden maka digunakan rumus korelasi Produk Moment (Jogiyanto, 2007).

2.Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah derajat kestabilan dan ketelitian atau akurasi yang ditunjuk oleh instrument pengukuran. Selanjutnya sebagai tolak ukur tinggi rendahnya reliabilitas instrumen dapat digunakan pedoman sebagai berikut: Semakin tinggi koefisien reliabilitas semakin reliabel jawaban yang diperoleh

dari responden (Jogiyanto, 2007),

Pengujian reliabilitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menghitung besarnya nilai *Cronbach's Alpha* instrumen dari masing-masing variabel yang diuji. Apabila nilai *Cronbach's Coefficient Alpha* lebih besar dari 0,6, maka jawaban dari para responden pada kuesioner sebagai alat pengukur dinilai dinyatakan *reliabel*. Jika nilai *Cronbachs Coefficient Alpha* lebih kecil 0,6, maka jawaban dari para responden pada kuesioner sebagai alat pengukur dinilai dinyatakan tidak *reliabel*.

H. Uji Hipotesis dan Analisis Data

Untuk menguji hipotesis penelitian ini digunakan alat statistik regresi linier berganda *t-test*, *F-test*, β, dan R^2. Regresi linier berganda yaitu salah satu alat statistik yang digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh dari variabel independen terhadap variabel dependen. Nilai-nilai yang akan dianalisis adalah *t-test*, *F-test*, β, dan R^2.