

## **BAB III METODE PENELITIAN**

### **3.1 Objek dan Metode Penelitian yang Digunakan**

#### **3.1.1 Objek Penelitian**

Sugiyono (2012:13) menyatakan: “Objek penelitian adalah sasaran ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu tentang sesuatu hal objektif, valid, dan reliabel tentang suatu hal (variabel tertentu)”. Objek dalam penelitian ini adalah *total quality management* dan kinerja pelayanan.

#### **3.1.2 Metode Penelitian**

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dan studi kasus. Menurut (Sugiyono, 2013:3) metode penelitian deskriptif adalah “Penelitian yang dimaksudkan untuk menyelidiki keadaan, kondisi atau hal-hal lain yang sudah disebutkan, yang hasilnya dipaparkan dalam bentuk laporan penelitian” Sedangkan metode studi kasus menurut Mulyana (2010:201) mengemukakan bahwa: “Studi kasus adalah uraian dan penjelasan komprehensif mengenai berbagai aspek seorang individu, suatu kelompok, suatu organisasi (komunitas), suatu program, atau suatu situasi sosial”.

## 3.2 Definisi dan Pengukuran Variabel Penelitian

### 3.2.1 Definisi Variabel Penelitian

Menurut Sugiyono (2013:59) mendefinisikan: “Variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang objek atau kegiatan yang mempunyai variasi yang tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”. Berdasarkan judul dari penulisan skripsi ini yaitu Pengaruh *Total Quality Management* Terhadap Kinerja Pelayanan. Penulis mengelompokkan variabel penelitian yang ada dalam judul tersebut ke dalam dua variabel, antara lain sebagai berikut :

1. Variabel Bebas (*Independent Variable*)

Variabel independen atau variabel bebas menurut Sugiyono (2013:59) merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat). Variabel independen dalam penelitian ini adalah *Total Quality Management* (X)

2. Variabel Dependen

Sedangkan variabel dependen menurut Sugiyono (2013:59) didefinisikan sebagai variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas.”. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah Kinerja Pelayanan.

### 3.2.2 Definisi Operasionalisasi Variabel

Menurut Sugiyono (2010:58) operasional variable adalah: “Segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga

diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya”. Penelitian ini terdiri atas satu variabel bebas (independent) yaitu *Total Quality Management* (X) dan satu variabel dependen yaitu Kinerja Pelayanan. Secara lebih rinci operasionalisasi variabel *Total Quality Management* digambarkan dalam Tabel sebagai berikut :

Tabel 3.1  
Operasionalisasi Variabel

Variabel	Dimensi	Indikator
Total Quality Management (X)	1.Fokus Pada Pelanggan	- mengidentifikasi kebutuhan konsumen - pengukuran dan pemenuhan kepuasan pelanggan - membina langsung dengan pelanggan
	2.Obsesi Terhadap Kualitas	- pengukuran kualitas - pengukuran biaya kualitas - perbaikan kualitas
	3. Kerjasama Tim	- adanya kerjasama antara karyawan - membina hubungan yang baik dengan karyawan, pemasok, dll
	4.Perbaikansistem Berkesinambungan	- mempertimbangkan masukan dari pelanggan - perbaikan secara terus menerus pada semua bagian
	5.Pelatihan dan Pendidikan	- pengelolaan program dan pelatihan dan pengembangan sesuai prinsip-prinsip kualitas. -pelatihan dan pengembangan keterampilan semua karyawan.
	6.Pemberdayaan Karyawan	- peran serta semua pimpinan dalam proses peningkatan semua aspek kualitas

Sumber : Tjiptono dan Diana (2003)

Secara lebih rinci operasionalisasi variabel kinerja pelayanan digambarkan dalam table sebagai berikut:

Table 3.2  
Operasionalisasi Variabel

Variabel	Dimensi	Indikator
Kinerja Pelayanan (Y)	1. <i>Tangibles</i> ( Bukti Fisik )	- Kestrategian lokasi - kondisi ruangan - fasilitas yang baik -kerapihan karyawan
	2. <i>Reliability</i> (kehandalan)	-kemampuan karyawan dalam memasarkan produk dan jasa -penanganan keluhan -keakuratan perhitungan
	3. <i>Responsiveness</i> ( Daya Tanggap )	- keramahan dalam menangani konsumen -tanggapan terhadap keluhan konsumen produk dan jasa. -perlakuan karyawan dalam melayani konsumen
	4. <i>Competence</i> (kompetensi)	-kesesuaian antara kemampuan petugas dengan fungsi/tugas -tanggap dalam melayani konsumen
	5. <i>Courtesy</i> (kesopanan)	- sikap karyawan -keramahan karyawan
	6. <i>Credibility</i> (kredibilitas)	-reputasi perusahaan -biaya yang dibayarkan oleh konsumen sesuai dengan <i>output</i> /jasa yang diperoleh -kehadiran karyawan pada jam kerja
	7. <i>Security</i> (keamanan)	-jaminan keselamatan dan keamanan dalam perusahaan terhadap konsumen
	8. <i>Access</i> (akses)	-ketersediaan informasi -informasi mudah didapat dan jelas -kemudahan konsumen dalam pelayanan yang diberikan -kemudahan dalam menemukan lokasi
	9. <i>Communication</i>	-penjelasan dari karyawan mengenai

	(komunikasi)	prosedur/mechanisme untuk mendapatkan pelayanan -respon karyawan terhadap konsumen. -tanggapan terhadap keluhan konsumen.
	10. <i>Understanding The Constumer</i>	-ketanggapan karyawan terhadap keinginan konsumen

Sumber : Zeithaml, Parasuraman dan Berry dalam Ratminto (2007)

### 3.3 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data

#### 3.3.1 Sumber Data

Sugiyono (2013:193) menyatakan: “Bila dilihat dari sumber datanya pengumpulan data dapat dilakukan dengan menggunakan sumber primer dan sumber sekunder . Sumber primer yang dimaksud adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data”. Sumber data penelitian ini menggunakan data primer yaitu data yang dikumpulkan atau diperoleh melalui hasil kuesioner kepada karyawan PT. Daya Adicipta Mustika. Kuesioner diberikan kepada karyawan PT. Daya Adicipta Mustika dengan jumlah 30 responden.

#### 3.3.2 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penyusunan skripsi ini penulis menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

1. Kuesioner (angket)

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada

responden untuk dijawabnya. (Sugiyono, 2013:199). Tujuannya untuk mendapatkan data primer yang berisi pertanyaan dan pernyataan mengenai masalah yang akan diteliti.

## 2. Wawancara

Menurut Sugiyono (2013:194) wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondenya sedikit/kecil.

### **3.4 Populasi dan Sampel**

#### **3.4.1 Populasi**

Menurut Sugiyono (2013:115) pengertian populasi adalah: “Wilayah generalisasi yang terdiri atas: objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.” Jadi populasi bukan hanya orang saja, tetapi juga benda-benda alam. Populasi juga bukan hanya jumlah yang ada pada objek atau subjek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik/sifat yang dimiliki oleh subjek atau objek yang di teliti itu. Berdasarkan penjelasan di atas, maka yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah karyawan PT. Daya Adicipta Mustika yang berlokasi di kota Cimahi.

### 3.4.2 Sampel

Dari populasi yang telah ditentukan, selanjutnya dilakukan pengambilan sampel. Sugiyono (2013:116) menyatakan sampel adalah “Bagian dari jumlah atau karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut”. Teknik sampling pada dasarnya dapat dikelompokkan menjadi dua, yaitu probability sampling dan nonprobability sampling (Sugiyono, 2013:117). Pada penelitian ini, teknik pemilihan sampel termasuk ke dalam *nonprobability sampling*. *Non probability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang/kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel (Sugiyono, 2013:121). Teknik pemilihan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. (Sugiyono, 2013:122)

Dalam penelitian ini peneliti melihat gambaran mengenai *total quality management* dan kinerja pelayanan. Maka, kriteria yang digunakan dalam pemilihan sampel ini adalah:

1. Area atau tempat dimana terdapat banyak sampel yang menguasai tentang *total quality management*.
2. Area atau tempat dimana terdapat banyak sampel yang melakukan pelayanan terhadap konsumen didalam perusahaan.

Peneliti akan meneliti *total quality management* dan kinerja pelayanan pada PT. Daya Adicipta Mustika. Maka sample yang diambil peneliti adalah bagian manajemen divisi penjualan dan bengkel, dan karyawan yang mengetahui jelas tentang permasalahan yang di akan diidentifikasi.

### 3.5 Teknis Analisis Data

Jenis pengukuran variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah ukuran ordinal yang digunakan untuk mengukur sub-sub variabel. Ukuran ordinal adalah angka yang diberikan di mana angka-angka tersebut mengandung pengertian tingkatan. Salah satu cara untuk mengukur sub-sub variabel digunakan teknik skala Likert. Menurut Sugiyono (2013:132), skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dengan skala *likert*, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan (Sugiyono (2014). Jawaban dari setiap item instrumen yang menggunakan skala likert mempunyai gradasi atau tingkatan mulai dari sangat positif sampai dengan sangat negatif.

Ukuran yang digunakan untuk menilai jawaban-jawaban yang diberikan dalam menguji variabel independen yaitu lima tingkatan, bergerak dari satu sampai lima. Untuk pernyataan positif alternatif jawaban (1-5) dan pernyataan negatif alternatif jawaban (1-5)

- Skor 5 untuk jawaban Sangat Setuju (SS)
- Skor 4 untuk jawaban Setuju (S)
- Skor 3 untuk jawaban Kurang Setuju (KS)
- Skor 2 untuk jawaban Tidak Setuju (TS)
- Skor 1 untuk jawaban Sangat Tidak Setuju (STS)

Berdasarkan perhitungan skor kuesioner tersebut, maka dapat ditentukan nilai masing-masing variabel, apakah sudah memenuhi kriteria atau belum. Hal tersebut dapat diketahui dengan menentukan kelas interval, yaitu skor jawaban tertinggi dikurangi dengan skor jawaban terendah berbanding dengan banyaknya kelas interval. Kelas pengelompokan dibuat menjadi dua kelompok, dimana dua kelompok tersebut dibuat untuk mempermudah proses pengklasifikasian.

Secara umum hal tersebut dapat dijabarkan sebagai berikut:

1. Pengelompokan nilai jawaban responden mengenai *total quality management*:

$$\frac{\text{Total skor tertinggi} - \text{Total skor terendah}}$$

Banyaknya kelas interval

Dalam penelitian ini, skor tertinggi diperoleh dari :

$$\text{Sampel (n) x Jumlah pernyataan x Skor tertinggi} = 30 \times 26 \times 5 = 3900$$

Sedangkan total skor terendah diperoleh dari :

$$\text{Sampel (n) x Jumlah pernyataan x Skor terendah} = 30 \times 26 \times 1 = 780$$

Berdasarkan perhitungan di atas, maka interval untuk total quality management adalah sebagai berikut :

$$\frac{\text{Total skor tertinggi} - \text{Total skor terendah}}{\text{Banyaknya kelas interval}} = \frac{3900 - 780}{5} = 624$$

$$\text{Banyaknya kelas interval} = 5$$

Dengan demikian, interval untuk masing-masing kriteria adalah sebagai berikut :

Tabel 3.3  
Pengelompokan Nilai Jawaban Responden Mengenai  
Total Quality Management

Interval	Kriteria
3280 - 3900	Sangat Baik
2655 - 3279	Baik
2030 - 2654	Cukup Baik
1405 - 2029	Kurang
780 - 1404	Sangat Kurang

Sumber: Hasil Pengolahan

2. pengelompokan nilai jawaban responden mengenai kinerja pelayanan :

$$\frac{\text{Total skor tertinggi} - \text{Total skor terendah}}{\text{Banyaknya kelas interval}}$$

Banyaknya kelas interval

Dalam penelitian ini, total skor tertinggi diperoleh dari :

$$\text{Sampel (n)} \times \text{Jumlah pernyataan} \times \text{Skor tertinggi} = 30 \times 33 \times 5 = 4950$$

Sedangkan total skor terendah diperoleh dari :

$$\text{Sampel (n)} \times \text{Jumlah pernyataan} \times \text{Skor terendah} = 30 \times 33 \times 1 = 990$$

Berdasarkan perhitungan diatas, maka interval untuk kinerja pelayanan adalah sebagai berikut :

$$\frac{\text{Total skor tertinggi} - \text{Total skor terendah}}{\text{Banyaknya kelas interval}} = \frac{4950 - 990}{5} = 792$$

$$\text{Banyaknya kelas interval} = 5$$

Dengan demikian, interval untuk masing-masing kriteria adalah sebagai berikut :

Tabel 3.4  
Pengelompokan Nilai Jawaban Responden Mengenai  
Kesesuaian Kompensasi

Interval	Kriteria
4162 - 4950	Sangat Baik
3369 - 4161	Baik

2576 - 3368	Cukup Baik
1783 - 2575	Kurang
990 - 1782	Sangat Kurang

Sumber: Hasil Pengolahan

### 3.5.1 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

#### 3.5.1.1 Uji validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan dan kesahihan suatu instrumen. Suatu instrumen yang valid atau sah mempunyai validitas yang tinggi. Sebaliknya instrumen yang kurang berarti memiliki validitas rendah (Suharsimi Arikunto, 2009:145).

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Semua alat ukur dikatakan valid apabila dapat menjawab secara cermat tentang variabel yang diukur. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Jadi, validitas ingin mengukur apakah pertanyaan dalam kuesioner yang sudah kita buat betul-betul dapat mengukur apa yang hendak kita ukur.

Pengujian validitas ini dilakukan dengan cara mengkorelasikan antar skor item instrumen dalam suatu faktor dengan skor faktor yang bersangkutan, kemudian mengkorelasikan skor faktor dengan skor total. Koefisien korelasi yang dihasilkan kemudian dibandingkan dengan standar validitas yang berlaku. Pengujian validitas dilakukan dengan menghitung korelasi diantara masing-masing pernyataan dengan skor total. Adapun rumus dari pada korelasi *pearson* (Sugiyono 2008:274) adalah sebagai berikut :

$$r = \frac{\Sigma(XY) - (\Sigma X)(\Sigma Y)}{\sqrt{[n\Sigma X^2 - (\Sigma X)^2][n\Sigma Y^2 - (\Sigma Y)^2]}}$$

Keterangan :

$r$  = Koefisien korelasi *pearson*

$X$  = Skor item pertanyaan variabel bebas

$Y$  = Skor total item pertanyaan variabel terikat

$N$  = Jumlah responden dalam pelaksanaan uji coba *instrument*

### 3.5.1.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah ukuran yang menunjukkan kestabilan dalam mengukur (Buku SPSS). Reliabilitas menunjukkan sejauh mana suatu hasil pengukuran relatif konsisten apabila pengukuran terhadap aspek yang sama pada alat ukur yang sama. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur bahwa variabel yang digunakan benar-benar bebas dari kesalahan sehingga menghasilkan hasil yang konsisten meskipun diuji berkali-kali.

$$R = \alpha = \frac{n}{n-1} \left( \frac{S - \sum S_i}{S} \right)$$

Keterangan:

$\alpha$  : Koefisien Reliabilitas/Keandalan *Alpha Cronbach*

$n$  : Jumlah item dalam tes

$S$  : Varians skor keseluruhan

$S_i$  : Varians masing-masing item

Koefisien *Cronbach alpha* merupakan statistik yang paling umum digunakan untuk menguji reliabilitas suatu instrumen penelitian. Metode *Alpha Cronbach* diukur berdasarkan skala *Alpha Cronbach* 0 sampai 1. Jika skala itu dikelompok ke dalam lima kelas dengan *range* yang sama, ukuran kemandapan *alpha* dapat diinterpretasikan sebagai berikut : (Husein Umar, 2007:208).

1. Nilai *Alpha Cronbach* 0.00 s.d. 0.20 berarti kurang reliabel.
2. Nilai *Alpha Cronbach* 0.21 s.d. 0.40 berarti agak reliabel.
3. Nilai *Alpha Cronbach* 0.42 s.d. 0.60 berarti cukup reliabel.
4. Nilai *Alpha Cronbach* 0.61 s.d. 0.80 berarti reliabel.
5. Nilai *Alpha Cronbach* 0.81 s.d. 1.00 berarti sangat reliabel.

### 3.5.2 Uji Normalitas

Menurut Ghozali (2006:147) uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, baik variabel dependen maupun variabel independen keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Mengetahui apakah residual dalam model regresi berdistribusi secara normal atau tidak. Model regresi yang baik seharusnya memiliki residu yang berdistribusi secara normal. Salah satu cara uji normalitas dapat dilihat secara visual pada gambar grafik *P-P Plot*. Jika titik menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka dapat disimpulkan bahwa residu dalam model berdistribusi secara normal.

### 3.6 Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi linear sederhana digunakan untuk mengetahui bagaimana pengaruh kedua variabel. Analisis regresi linear digunakan untuk mengetahui perubahan yang terjadi pada variabel dependent ( variabel Y), nilai variabel dependent berdasarkan nilai independent ( variabel X). Dengan menggunakan analisis regresi linier maka akan mengukur perubahan variabel terikat berdasarkan perubahan variabel bebas. Analisis regresi linier dapat digunakan untuk mengetahui perubahan pengaruh yang akan terjadi berdasarkan pengaruh yang ada pada periode waktu sebelumnya. Untuk mengetahui sejauh mana pengaruh yang diperkirakan antara Total Quality Management dengan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan dilakukan dengan rumus regresi linier sederhana sebagai berikut:

$$Y = a + bx$$

Sumber : Sugiyono (2013:270)

Keterangan :

Y: Subjek variabel yang diukur dari variabel terikat. ( Kinerja Pelayanan )

X: Subjek variabel bebas yang mempunyai nilai tertentu. ( *Total Quality Management* )

a: harga Y apabila X= 0

b: Koefisien arah regresi yang menunjukkan angka peningkatan atau penurunan variabel Y bila bertambah atau berkurang 1 unit.

Rumus untuk mengetahui besarnya nilai b:

$$b = r \frac{\delta y}{\delta x}$$

Sumber : Sugiyono (2013:271)

Rumus untuk mengetahui besarnya nilai a:

$$a = Y - bX$$

Sumber : Sugiyono (2013:271)

### 3.6.1 Penetapan tingkat Signifikan

Tingkat signifikan yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebesar = 0,05; karena merupakan tingkat signifikan yang umum digunakan dalam penelitian ilmu-ilmu sosial dan dinilai cukup ketat untuk mewakili perbedaan antara variabel-variabel yang diuji. Angka = 0,05; mempunyai makna apabila terjadi kesalahan, maka kesalahan tersebut tidak lebih dari 5%.