

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan penulis adalah penelitian deskriptif kuantitatif. Menurut Sugiyono (2012:7) penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu. Metode yang digunakan adalah deskriptif. Menurut Siregar (2013:15) metode deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independent) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan antara satu dengan variabel yang lain. Pendekatan yang dilakukan dalam pengumpulan data adalah survey karena populasi yang diambil merupakan populasi besar dan data yang dipelajari diambil dari data sampel yang diambil dari populasi.

B. Tahap Penelitian

1. Teknik Sampling

a. Populasi

Menurut Anwar Sanusi (2017:87), populasi adalah seluruh kumpulan elemen yang menunjukkan ciri-ciri tertentu yang dapat digunakan untuk membuat kesimpulan. Maka populasi dalam penelitian ini adalah 35 jumlah keseluruhan karyawan yang ada di Hotel Familie 2 Kota Metro.

b. Sampel

Pengertian sampel menurut Sugiyono (2012:73) adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut sampel yang diambil dari populasi tersebut harus betul-betul representative (mewakili). Ukuran sampel merupakan banyaknya sampel yang akan diambil dari suatu populasi. Menurut Arikunto (2012:104) jika jumlah populasinya kurang dari 100 orang, maka jumlah sampelnya diambil secara keseluruhan, tetapi jika populasinya lebih besar dari 100 orang, maka bisa diambil 10-15% atau 20-25% dari jumlah populasinya.

Berdasarkan penelitian ini karena jumlah populasinya tidak lebih besar dari 100 orang responden, maka penulis mengambil 100% jumlah populasi yang ada pada Hotel Familie 2 yaitu sebanyak 31 orang

responden. Dengan demikian penggunaan seluruh populasi tanpa harus menarik sampel penelitian sebagai unit observasi disebut sebagai sampling jenuh.

2. Tahap

Untuk mengakui keberadaan hipotesis yang dikemukakan sebelumnya, maka sumber data yang di gunakan dalam penulisan skripsi ini adalah :

1. Data Primer

Menurut Anwar Sanusi (2017:104), data primer merupakan data yang pertama kali dicatat dan dikumpulkan oleh peneliti. Dalam hal ini data primer yang jumlah 31 yang di ambil langsung di Hotel Familie 2 Kota Metro.

2. Data Skunder

Menurut Anwar Sanusi (2017:104), data sekunder merupakan data yang sudah tersedia dan dikumpulkan oleh pihak lain. Data sekunder yang digunakan berupa jurnal-jurnal penelitian terdahulu, buku-buku yang berhubungan dengan kepuasan kerja.

C. Definisi Operasional Variabel

1. Definisi Konseptual

Hasibuan (2010:202), kepuasan kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Sikap ini dicerminkan oleh moral kerja, kedisiplinan dan prestasi kerja..

2. Definisi Oprasional

Kepuasan kerja dicerminkan oleh moral kerja, kedisiplinan dan prestasi kerja. Kepuasan kerja dinikmati dalam pekerjaan, luar pekerjaan dan kombinasi dalam dan luar pekerjaan.

Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel

Variabel	Indikator	Skala
KEPUASAN KERJA	1. Kesetiaan 2. Kemampuan 3. Kejujuran 4. Kreatifitas 5. Kepemimpinan 6. Tingkat Gaji 7. Kompensasi 8. Lingkungan Kerja	Skala Likert

Sumber: Hasibuan, 2010

D. Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2013:27), metode pengumpulan data dilakukan dengan cara mengadakan peninjauan pada instansi yang menjadi objek untuk mendapatkan data primer dan skunder. Adapun metode pengumpulan data yang dilakukan oleh penulis diantaranya sebagai berikut:

1. Penelitian Kepustakaan (*Library Research*)

Menurut Suharsimi Arikunto (2010:12) Studi pustaka adalah metode pengumpulan data dengan cara mencari data melalui buku-buku, kooran, majalah, literature lainnya. Dalam hal ini pengumpulan data dilakukan dengan cara membaca dan mempelajari tulisan-tulisan berupa buku-buku literature dan sumber baca lainnya yang berkaitan dengan objek Hotel sebagai landasan teori.

2. Penelitian Lapangan (*Field Research*)

Yaitu pengupulan data dengan langsung terjun (survei) pada Hotel yang menjadi objek-objek penelitian. Untuk memperoleh data primer dari Hotel, maka cara yang dilakukan adalah :

A. Observasi

Menurut Anwar Sanusi (2017:111) observasi merupakan cara pengumpulan data melalui proses pencatatan perilaku subjek (orang), objek (benda), atau kejadian yang sistematis tanpa adanya pertanyaan atau komunikasi dengan individu-individu yang diteliti. Pengumpulan data secara langsung dengan mengamati kondisi dan peristiwa lokasi penelitian. yang dilakukan di Hotel Familie 2 Kota Metro.

B. Wawancara

Menurut Anwar Sanusi (2017:105) wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang menggunakan pertanyaan secara lisan kepada subjek penelitian. Cara pengolahan data dengan wawancara langsung tentang masalah yang dibahas dengan beberapa objek sebagai masukan yang menunjang pembahasan. Wawancara dilakukan dengan karyawan di Hotel Familie 2 Kota Metro.

C. Kuisisioner

Menurut Anwar Sanusi (2017:109), kuisisioner data yang sering tidak memerlukan kehadiran peneliti, namun cukup diwakili oleh daftar pertanyaan yang sudah disusun secara cermat dahulu. Dalam hal ini

peneliti mengajukan daftar pertanyaan tertulis yang dilengkapi dengan alternatif jawaban kepada karyawan yang terpilih menjadi sampel dari penelitian di Hotel Familie 2 Kota Metro.

E. Instrumen Data

Menurut Anwar Sanusi (2017:59), Skala Likert merupakan skala yang didasarkan pada penjumlahan sikap responden dalam merespon pernyataan berkaitan indikator-indikator suatu konsep atau variabel yang sedang diukur. Pada proses pengolahan data, untuk menghitung masing-masing indikator, maka digunakan skala likert. Skala likert ini dilakukan dengan pembagian :

Tabel 3.3 Tabel Instrumen Skala Likert

Jawaban	Bobot
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Kurang Setuju (KS)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber : Sanusi, 2017

F. Teknik Analisis Data

1. Uji Validitas

Menurut Anwar Sanusi (2017:242) validitas instrumen ditentukan dengan mengkorelasikan antara skor yang diperoleh setiap butir pertanyaan atau pernyataan dari skor total. Pada program SPSS teknik pengujian yang sering digunakan untuk uji validitas adalah menggunakan korelasi *Bivariate Pearson* (Produk Momen Pearson). *Bivariate Pearson* dapat dicari dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{N\sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{(N\sum x^2 - (\sum x)^2)(N\sum y^2 - (\sum y)^2)}}$$

Keterangan :

r = Koefisien korelasi

X = Skor butir

Y = Skor total butir

N = Jumlah sampel (responden)

kuesioner dinyatakan valid apabila nilai koefisien korelasi lebih besar dari pada nilai korelasi yang tercantum dalam tabel pada $\alpha = 5\%$

2. Uji Reliabilitas

Menurut Anwar Sanusi (2017:242) Perhitungan reliabilitas dilakukan terhadap butir pertanyaan atau pernyataan yang sudah valid. Pengujian reabilitas dilakukan dengan cara belah dua, yaitu membelah kuesioner menjadi dua bagian, bagian pertama bernomor ganjil dan bagian kedua bernomor genap. Selanjutnya, skor total dari masing-masing belahan itu dikolerasikan dengan rumus *product moment* sebagaimana menghitung validitas. Koefisien kolerasi yang diperoleh tersebut dimasukkan ke dalam rumus Spearman-Brown, sebagai berikut :

$$R_{sb} = \frac{2r_{pm}}{1+r_{pm}}$$

Keterangan :

r_{sb} = Reabilitas

r_{pm} = Koefisien kolerasi *product moment*

Kuesioner dinyatakan reliabel apabila nilai r_{sb} hasil perhitungan lebih besar daripada nilai r dalam tabel pada $\alpha = 5\%$.

Tabel 3.4 Interpretasi uji reabilitas

Koofisien R	Interpretasi
0,000 – 0,200	Sangat rendah
0,201 – 0,400	Rendah
0,401 – 0,600	Sedang
0,601 – 0,800	Cukup tinggi
0,801 – 1,000	Sangat tinggi

Sumber : Dajan, 2011

Penelitian ini akan menggunakan teknik *Importance Performance Analysis (IPA)*. Inti dari konsep ini adalah tingkat kepentingan (*expectation*) diukur dalam kaitannya dengan apa yang seharusnya dikerjakan oleh perusahaan agar menghasilkan produk dan jasa yang sesuai dengan harapan (Rangkuti, 2006:4). *Importance Perfomance Analysis* adalah suatu metode analisis untuk menilai sejauh mana tingkat kepentingan dan kepuasan pelanggan terhadap atribut pelayanan. Metode IPA ini digunakan untuk menganalisis data tingkat kepuasan kerja karyawan di Hotel Familie 2 Metro. Metode ini menentukan apakah suatu atribut dianggap penting atau tidak oleh konsumen, dan apakah atribut tersebut memuaskan konsumen atau tidak.

Tabel acuan ini diperoleh dengan melakukan penghitungan rentang skala (Rs), dengan formulasi sebagai berikut (Dajan, 2011:3):

$$Rs = \frac{n(m-1)}{nr}$$

Dimana :

Rs = Rentang skala

n = Jumlah sampel

m = Jumlah skala

Importance Performance Analysis sebagai berikut: (Sugiono, 2019:9)

$$TKi = \frac{X_1}{Y_1} \times 100\%$$

Keterangan :

Tki = Tingkat kepuasan karyawan

Xi = Skor penilaian kinerja hotel

Yi = Skor penilaian harapan karyawan

Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor kinerja dengan skor harapan. Diagram kartesius dibuat dengan menjadi empat bagian dan dibatasi oleh dua garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik (X,Y). Variabel X dan Y masing-masing akan mengisi skor tingkat harapan dan skor kinerja. Untuk menjabarkan atribut pada diagram kartesius digunakan rumus:

$$x = \frac{\sum_{i=1}^n xi}{n}$$

$$y = \frac{\sum_{i=1}^n yi}{n}$$

(Sugiono, 2019:12)

Keterangan:

Xi = Skor rata-rata tingkat kinerja

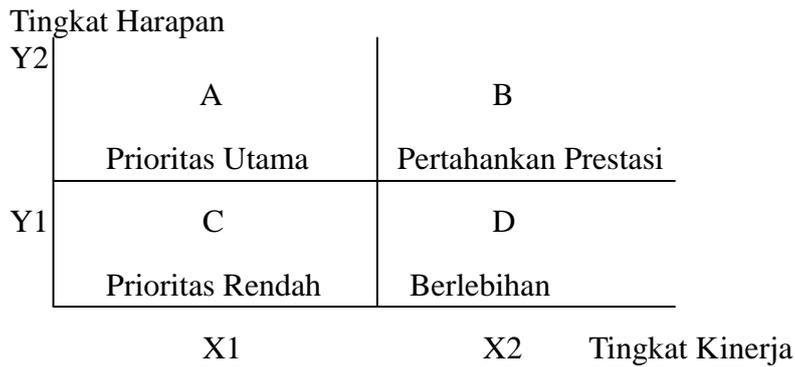
Yi = Skor rata-rata tingkat harapan

xi = Total skor tingkat kinerja

yi = Total skor tingkat harapan

N = Jumlah responden

Selanjutnya unsur tersebut akan dibagi menjadi empat bagian ke dalam diagram kartesius yaitu diagram Prioritas Utama, diagram Pertahankan Prestasi, diagram Prioritas Rendah, dan diagram Berlebihan seperti pada Gambar 2.



Gambar 3.2 Diagram Kartesius

Dari gambar diagram kartesius di atas, dapat ditarik beberapa kesimpulan perihal keterangan isi dari diagram yang terdiri dari 4 (empat) buah kuadran tersebut, yakni: (A) Menunjukkan faktor yang dianggap mempengaruhi kepuasan karyawan, termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap sangat penting namun manajemen belum mampu melaksanakannya sesuai keinginan karyawan sehingga mengecewakan/tidak puas; (B) Menunjukkan unsur jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan perusahaan, untuk itu wajib dipertahankan. Dianggap sangat penting dan sangat memuaskan; (C) Menunjukkan beberapa faktor yang kurang penting pengaruhnya bagi karyawan, pelaksanaannya oleh perusahaan biasa-biasa saja; (D) Menunjukkan faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan. Kurang penting tetapi pelaksanaannya berlebihan. Dianggap kurang penting tetapi sangat memuaskan.