

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Desain Penelitian**

Desain penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif karena akan menguji hipotesis berbasis teori. Pendekatan kuantitatif menggunakan teori yang bersifat kausal dan deduktif serta di analisis dengan menggunakan statistik, tabel, atau bagan dan membahas apa yang ditampilkan berkaitan dengan hipotesis (Neuman, 2014). Pendekatan kuantitatif secara inferensial dilakukan untuk membentuk basis data yang dapat digunakan dalam menyimpulkan karakteristik atau hubungan populasi. Selanjutnya sampel populasi dipelajari untuk menentukan karakteristiknya, dan kemudian disimpulkan bahwa populasi tersebut memiliki karakteristik yang sama.

Metode penelitian dalam penelitian ini menggunakan metode survei karena dapat mempelajari keyakinan atau pendapat orang dalam banyak situasi penelitian yang berbentuk kuesioner tertulis atau wawancara formal untuk mengumpulkan informasi latar belakang, perilaku, keyakinan, atau sikap dari responden (Neuman, 2014). Peneliti akan memanfaatkan media google form untuk memudahkan penyebaran kuisisioner kepada responden yang berlokasi di berbagai daerah di Bandara Udara Internasional Radin Inten II.

#### **B. Populasi dan Sampel**

##### **1. Populasi**

Populasi dalam penelitian ini adalah pegawai Lion Group yang berada pada Bandara Udara Internasional Radin Inten II sebanyak 18 orang.

##### **2. Sampel**

Sampel merupakan bagian dari karakteristik yang dimiliki populasi (Sekaran & Bougie, 2016). Karakteristik sampel yang ditentukan harus mewakili populasi sehingga ukuran sampel dapat dikatakan sebagai banyaknya sampel yang akan diambil dari sekumpulan populasi. Apabila jumlah populasinya kurang dari 100 orang, maka jumlah sampel harus diambil secara keseluruhan (Hair Jr et al., 2017). Namun, jika populasi lebih dari 100 orang, maka dapat dilakukan

pengambilan sebesar 10-15% atau 20-25% dari jumlah populasi (Arikunto, 2002). Penelitian ini memiliki jumlah populasi 18 orang < 30 orang, sehingga penelitian ini akan menggunakan seluruh populasi tanpa menarik sampel penelitian sebagai unit observasi yang disebut sebagai teknik sensus. Dengan demikian, jumlah sampel yang digunakan adalah jumlah populasi sebanyak 18 orang.

### **C. Definisi Operasional Variabel**

Adapun definisi operasional variabel penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### **a. Pemberdayaan**

- 1) Definisi konseptual: pemberdayaan adalah pemberdayaan mengacu pada keterlibatan pegawai dalam meningkatkan pelayanan dan kebutuhan organisasi yang dibagi menjadi dua yaitu pemberdayaan struktural dan pemberdayaan psikologi.
- 2) Definisi operasional: pemberdayaan adalah pemberdayaan mengacu pada keterlibatan pegawai dalam meningkatkan pelayanan dan kebutuhan organisasi yang dibagi menjadi dua yaitu pemberdayaan struktural dan pemberdayaan psikologi yang diukur menggunakan instrumen sebanyak enam item dengan skala Likert dan di berikan kepada pegawai Lion Group.

#### **b. Kualitas Layanan Internal**

- 1) Definisi konseptual: kualitas layanan internal adalah memenuhi harapan dan persyaratan untuk keberhasilan orang-orang di dalam perusahaan sehingga mereka dapat menyenangkan pelanggan di pasar yang diuraikan dalam lima indikator yaitu bukti fisik, daya tanggap, empati, keandalan, dan profesional.
- 2) Definisi operasional: kualitas layanan internal adalah memenuhi harapan dan persyaratan untuk keberhasilan orang-orang di dalam perusahaan sehingga mereka dapat menyenangkan pelanggan di pasar yang diuraikan dalam lima indikator yaitu bukti fisik, daya tanggap, empati, keandalan, dan profesional yang diukur menggunakan instrumen sebanyak empat item dengan skala Likert dan di berikan kepada pegawai Lion Group.

### c. Komitmen Pegawai

- 1) Definisi konseptual : komitmen pegawai adalah keyakinan yang kuat pada tujuan dan nilai-nilai organisasi dan kemauan untuk mengerahkan upaya yang cukup besar atas nama organisasi yang dibagi menjadi tiga yaitu komitmen afektif, keberlanjutan dan normatif.
- 2) Definisi operasional: komitmen pegawai adalah keyakinan yang kuat pada tujuan dan nilai-nilai organisasi dan kemauan untuk mengerahkan upaya yang cukup besar atas nama organisasi yang dibagi menjadi tiga yaitu komitmen afektif, keberlanjutan dan normatif yang di ukur menggunakan instrumen sebanyak tiga item dengan skala Likert dan di berikan kepada pegawai Lion Group.

## D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini dilakukan dengan metode utama dan metode pendukung. Metode utama menggunakan kuesioner, sedangkan metode pendukungnya menggunakan metode wawancara dan observasi.

### 1. Kuesioner

Metode kuesioner digunakan untuk mendapatkan data berkaitan dengan komitmen pegawai atas pemberdayaan dan kualitas layanan internal. Kuesioner disusun dalam bentuk pilihan ganda dan berdasarkan dengan indikator-indikator yang ada. Masing-masing jawaban mempunyai skor yang berbeda.

### 2. Observasi

Observasi merupakan suatu teknik atau cara mengumpulkan data dengan jalan mengadakan pengamatan terhadap kegiatan yang sedang berjalan langsung. Dalam melakukan observasi peneliti terlibat dengan kegiatan sehari-hari orang yang sedang diamati atau yang digunakan sebagai sumber data penelitian.

## E. Instrumen Penelitian

### 1. Bentuk Instrumen

Instrumen penelitian ini disusun berdasarkan kajian teoritik dari setiap variabel penelitian dan berpedoman pada cara penyusunan butir angket yang sesuai dengan aspek yang akan diukur. Instrumen yang digunakan dalam penelitian berbentuk kuesioner yang dikembangkan berdasarkan kisi-kisi instrumen untuk setiap variabel yang diteliti.

## 2. Kisi-Kisi Instrumen

Agar mendapatkan sebuah penelitian yang memuaskan, peneliti menyusun rancangan kisi-kisi instrumen penelitian. Kisi-kisi bertujuan untuk menunjukkan keterkaitan antar variabel yang diteliti dengan sumber data atau teori yang diambil. Dalam penelitian ini setiap dari variabel yang ada akan diberikan penjelasan, selanjutnya menentukan indikator yang akan diukur, hingga menjadi item pertanyaan seperti tabel di bawah ini.

**Tabel 2. Kisi-Kisi Instrumen**

No	Variabel	Indikator	Item
1.	Pemberdayaan (Iqbal & Hashmi, 2015)	1. Pemberdayaan struktural 2. Pemberdayaan psikologi	1-10 11-20
2.	Kualitas Layanan Internal (Srivastava & Prakash, 2018)	1. Bukti fisik 2. Daya tanggap 3. Empati 4. Keandalan 5. Profesional	1-4 5-8 9-12 13-16 17-20
3.	Komitmen Pegawai (Perreira et al., 2018)	1. Komitmen afektif 2. Komitmen keberlanjutan 3. Komitmen normatif	1-8 9-16 17-20

## F. Teknik Analisis Data

### 1. Statistik Deskriptif

Analisis deskriptif digunakan untuk menyajikan data, ukuran sentral, dan ukuran penyebaran. Data juga akan menjelaskan skor terendah, skor tertinggi, mean, median dan modus, standar deviasi, skor maksimum dan minimum. Supaya data dapat dilihat dengan jelas dan terukur, maka data yang terkumpul akan diperlihatkan melalui bentuk tabel distribusi frekuensi, dan histogram.

### 2. Pengujian Persyaratan Instrumen

Sebelum dilakukan pengujian persyaratan analisis, maka perlu dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas yang akan dijelaskan sebagai berikut.

#### a. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengukur setiap butir pertanyaan valid atau tidak valid. Persyaratannya dikatakan valid apabila  $r_{hitung} > r_{tabel}$  dan juga sebaliknya. Uji validitas akan dilakukan dengan menggunakan aplikasi SPSS.

Pengujian validitas dilakukan dengan menggunakan teknik Pengaruh butir yaitu dengan jalan mengkorelasikan skor butir (X) terhadap skor total instrumen (Y). Dengan menggunakan rumus korelasi Pearson Product Moment:

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

(Sumber: Sudjana, 2005: 101)

$r_{xy}$  = korelasi product moment  
 n = jumlah sampel  
 x = skor pertanyaan  
 y = skor total

Uji validitas sebaiknya dilakukan pada setiap butir pertanyaan. Sehingga hasilnya jika dibandingkan dengan  $r_{\text{tabel}}$  dimana  $df = n - k$  dan dengan  $\alpha = 5\%$ .

Jika  $r_{\text{hitung}} \leq r_{\text{tabel}}$  = tidak valid

Jika  $r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$  = valid

#### b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas merupakan suatu instrumen yang cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik. Reliabilitas menunjuk pada tingkat keterandalan sesuatu, artinya dapat dipercaya dan dapat diandalkan. Instrumen harus reliabel mengandung arti bahwa instrumen tersebut cukup baik sehingga mampu mengungkap data yang bisa dipercaya. Dengan kriteria bahwa nilai Cronbach's Alpha  $> 0,60$ , maka instrumen dianggap reliabel. Sebaliknya, jika nilai Cronbach's Alpha  $< 0,60$ , maka instrumen dinyatakan tidak reliabel. Rumus yang digunakan adalah rumus *Cronbach Alpha Coefficient*.

$$r_{11} = \left( \frac{k}{k-1} \right) \left[ 1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right]$$

Dimana :

$r_{11}$  = Reliabilitas instrument/ koefisien reliabilitas  
 k = banyaknya butir pertanyaan atau banyaknya soal  
 $\sum \sigma_b^2$  = jumlah varians butir  
 $\sigma_t^2$  = varians total

### 3. Pengujian Persyaratan Analisis

Berikut beberapa pengujian yang harus dipenuhi sebelum analisis dilakukan antara lain uji normalitas, uji homogenitas, dan uji linieritas.

#### a. Uji Normalitas

Uji normalitas dalam penelitian ini menggunakan *shapiro wilk* dengan nilai sig. 0,05. *Shapiro wilk* digunakan apabila jumlah responden < 30 dan variabel akan dikatakan berdistribusi normal apabila memiliki nilai *shapiro wilk* > 0,5.

#### b. Uji Homogenitas

Pada penelitian ini uji homogenitas dilakukan untuk mengetahui apakah hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat berasal dari varians yang homogen dengan persyaratan memiliki nilai sig. > 0,05.

#### c. Uji Linieritas

Uji linieritas dilakukan dengan menggunakan SPSS dan tujuannya mengetahui hubungan linier antara variabel bebas dan variabel terikat. Adapun persyaratannya yaitu memiliki nilai > 0,05 pada bagian kolom *deviation from linearity*.

### 4. Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis adalah suatu prosedur yang akan menghasilkan suatu keputusan, yaitu keputusan menerima atau menolak hipotesis tersebut. Hipotesis merupakan bagian penting dalam suatu penelitian, karena dengan adanya hipotesis, penelitian menjadi lebih terarah. Hipotesis dapat dijadikan sebagai petunjuk ke arah penyelidikan lebih lanjut.

Pengujian secara simultan digunakan untuk menguji signifikansi pengaruh antara dua variabel atau lebih variabel bebas (*independent variable*) dengan satu variabel terikat (*dependent variable*) dengan menggunakan persamaan regresi sebagai berikut:

$$\hat{Y} = \alpha + b_1X_1 + b_2X_2 + et$$

Keterangan:

$\hat{Y}$  = nilai yang diprediksi yaitu komitmen pegawai

$X_1$  = pemberdayaan

$X_2$  = kualitas layanan internal

$b_1, b_2$  = bilangan koefisien regresi

$et$  = *error term*

$\alpha$  = konstanta

Analisis korelasi ganda sekaligus regresi ganda dilakukan dengan bantuan komputer program *SPSS versi 21*. Dasar pengambilan keputusan berdasarkan angka probabilitas. Jika angka probabilitas hasil analisis  $\leq 0,05$ , maka hipotesis nol ( $H_0$ ) ditolak dan hipotesis kerja ( $H_a$ ) diterima.

#### a. Uji t

Uji t dilaksanakan untuk mengetahui variabel x yang mana berpengaruh terhadap variabel dependent Y. uji t menguji signifikan pengaruh variabel bebas (X) secara parsial terhadap variabel terkait (Y) yang dapat dihitung:

- a. Uji t untuk variabel  $X_1$  terhadap Y

$$t_{hitung} = \frac{\beta_1}{S\beta_1}$$

Ket:

$\beta_1$  : Koefisien regresi

$S\beta_1$  : Simpanan baku  $S\beta_1$

- b. Uji t untuk variabel  $X_2$  terhadap Y

$$t_{hitung} = \frac{\beta_2}{S\beta_2}$$

Ket:

$\beta_2$  : Koefisien regresi

$S\beta_2$  : Simpanan baku  $S\beta_2$

Setelah dilakukan analisis data dan diketahui hasil perhitungannya, maka langkah selanjutnya adalah membandingkan nilai  $t_{hitung}$  dengan  $t_{tabel}$ . Selain itu, juga dapat dengan memperhatikan nilai signifikansi  $\leq 0,05$ , sehingga ditarik kesimpulan apakah hipotesis nol ( $H_0$ ) atau hipotesis alternatif ( $H_a$ ) yang ditolak atau diterima.

Hipotesisnya adalah sebagai berikut:

$H_0$  = Secara parsial tidak terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari variabel independen terhadap variabel dependen

$H_a$  = Secara parsial terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari variabel independen terhadap variabel dependen

Kriteria untuk penerimaan dan penolakan suatu hipotesis adalah :

- Nilai  $t_{hitung} \leq t_{tabel}$ , maka hipotesis nol ( $H_0$ ) diterima dan hipotesis alternatif ( $H_a$ ) ditolak.
- Nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , maka hipotesis nol ( $H_0$ ) ditolak dan hipotesis alternatif ( $H_a$ ) diterima.

## b. Uji f

Pengujian yang dilakukan ini adalah dengan uji parameter b (uji korelasi) dengan menggunakan uji f statistik. Untuk menguji pengaruh variabel bebas secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel terikat digunakan uji f. Uji f dapat dilakukan dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$F_h = \frac{R^2/k}{(1 - R^2)/(n - k - 1)}$$

Keterangan:

R = Koefisien korelasi ganda

k = Jumlah variabel independen

n = Jumlah anggota sampel

Uji f merupakan pengujian regresi secara bersama-sama dari variabel-variabel independen. Uji hipotesis serentak ini membandingkan antara nilai f hitung dengan nilai f pada keyakinan tertentu.

- Uji f statistik signifikan lebih kecil  $\leq$  dari 0,05, maka  $H_0$  diterima
- Uji f statistik signifikan lebih besar  $>$  dari 0,05, maka  $H_0$  ditolak

## 5. Hipotesis Statistik

Hipotesis statistik merupakan pernyataan yang dapat diuji secara statistik mengenai hubungan antara dua atau lebih variabel penelitian (Seniati, Yulianto, & Setiadi, 2005). Hipotesis statistik memiliki dua bentuk, yaitu hipotesis alternatif ( $H_a$ ) dan hipotesis nol ( $H_0$ ).

Hipotesis 1:

$H_{a1}$  Terdapat pengaruh pemberdayaan terhadap komitmen pegawai

$H_{o1}$  Tidak terdapat pengaruh pemberdayaan terhadap komitmen pegawai

Hipotesis 2:

$H_{a2}$  Terdapat pengaruh kualitas layanan internal terhadap komitmen pegawai

$H_{o2}$  Tidak terdapat pengaruh kualitas layanan internal terhadap komitmen pegawai

Hipotesis 3:

$H_{a3}$  Terdapat pengaruh pemberdayaan dan kualitas layanan internal secara bersama-sama terhadap komitmen pegawai

$H_{o3}$  Tidak terdapat pengaruh pemberdayaan dan kualitas layanan internal secara bersama-sama terhadap komitmen pegawai