

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

1.1 Tempat dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian ini merupakan tempat dimana peneliti akan melakukan penelitian, yang dalam hal ini merupakan Aston Bogor Hotel *and Resort* yang terletak di Bogor Nirwana Residence Jl. Dreded Pahlawan Kecamatan Bogor Selatan, Kota Bogor 16132. Waktu penelitian ini akan dilaksanakan pada bulan Maret 2023.

Tabel 3. 1. Jadwal Pelaksanaan Penelitian

No	Kegiatan	MRT				APR				MEI				JUN				JUL				AGT			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Observasi Awal	■																							
2	Pengajuan izin		■																						
3	Persiapan penelitian			■	■																				
4	Pengumpulan data					■	■	■	■	■	■	■	■	■											
5	Pengolahan data													■											
6	Analisis dan evaluasi													■	■										
7	Penulisan laporan														■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	
8	Seminar hasil																							■	

Sumber: Rencana Penelitian (2023)

1.2 Jenis dan Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Menurut Mardawi, (2020, P. 11) penelitian dengan pendekatan kuantitatif merupakan sebuah proses dalam menemukan pengetahuan dengan data yang berbentuk angka untuk menganalisis tentang sesuatu yang ingin diteliti.

Menurut Marwadi (2020, P. 11) penelitian Kuantitatif memiliki karakteristik sebagai berikut :

- a) Menggunakan fenomena khusus

- b) Proses penelitian sesuai dengan yang telah direncanakan
- c) Memiliki logika berfikir yang bersifat deduktif
- d) Subjek yang diteliti, data yang dikumpulkan, serta sumber data yang dibutuhkan, dan alat pengumpulan data yang digunakan sesuai dengan apa yang telah direncanakan
- e) Pengumpulan data dilakukan melalui pengukuran yang menggunakan alat yang baku dan objektif
- f) Menggunakan perhitungan angka (perhitungan statistik)
- g) Peneliti memposisikan diri secara terpisah dengan objek yang diteliti.
- h) Analisis data dilakukan setelah semua data berhasil terkumpul
- i) Hasil penelitian dapat berupa prediksi, lepas dari konteks serta waktu dan situasi.

1.3 Populasi dan Sampel Penelitian

1.3.1 Populasi

Populasi menurut Sugiyono (2019:126) adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas subjek/objek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Adapun yang menjadi populasi Dalam penelitian ini adalah 30 karyawan Hotel Aston Bogor and Resort.

1.3.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Jika populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi. Apa yang dipelajari dari sampel, kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul mewakili Sugiyono (2019:127). Sampel yang akan diambil adalah sampel jenuh, yaitu 30 Karyawan Housekeeping Aston Bogor Hotel And Resort.

1.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah langkah yang paling penting dalam penelitian, karena tujuan utama penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik

pengumpulan data, maka penelitian tidak akan mendapatkana data yang memenuhi standar data yang ditetapkan. Teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan observai (pengamatan), kuesioner (angket), interview (wawancara), dokumentasi (Sugiyono:2020 104-105).

1. *Interview* (Wawancara)

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data jika peneliti ingin melakukan studi untuk menemukan suatu permasalahan yang diteliti. Menurut Sugiyono (2020:114), wawancara adalah pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu.

2. Kuesioner (Angket)

Kuesioner menurut (Sujarweni, 2020:94) merupakan salah satu instrumen pengumpulan data dengan cara memberikan beberapa pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada para responden untuk kemudian mereka jawab.

3. Studi Pustaka

Teknik yang dipakai dalam mengumpulkan data yang dibutuhkan untuk penelitian yang bersumber dari artikel/jurnal ilmiah, buku, dan sumber terpercaya lainnya. Menurut Sugiyono (2018: 291) studi pustaka berkaitan dengan kajian teoritis dan refrensi lain yang berkaitan dengan nilai, budaya dan norma yang berkembang pada situasi social yang diteliti.

4. Studi Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang telah lalu, dokumen bias berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya dari seseorang. Sugiyono (2020:124) menyampaikan bahwa dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bias berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang.

1.5 Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel penelitian yaitu sebuah definisi berdasarkan pada karakteristik yang dapat diobservasi dari apapun yang didefinisikan atau mengubah konsep dengan kata- kata yang menguraikan perilaku yang dapat diamati dan dapat diuji

serta ditentukan kebenarannya oleh seseorang. Dalam penelitian ini akan digunakan dua jenis variabel yaitu variabel bebas (*independent variable*) dan variabel terikat (*dependent variable*).

1.5.1 Variabel Bebas

Variabel bebas (*independent variable*) atau biasa disebut dengan variabel X yaitu suatu variabel yang apabila dalam satu waktu berada bersamaan dengan variabel lain, maka (diduga) akan dapat berubah dalam keragamannya. Menurut Sugiyono (2019:61) variabel independen adalah variabel-variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat). Dalam penelitian ini digunakan variabel bebas *Total Quality Management (TQM)*, yang penulis definisikan sebagai berikut :

TQM diartikan sebagai deretan seluruh fungsi asal perusahaan ke dalam falsafah holistik yang dibangun berdasarkan konsep kualitas, teamwork, produktivitas, dan pengertian serta kepuasan pelanggan menurut Ishikawa dalam Annisa (2022). Dengan indikator sebagai berikut:

- a. Kualitas pelayanan yang diberikan.
- b. Harga kamar hotel.
- c. Kemudahan mengakses produk.
- d. Cara mengiklan produk.
- e. *Tangible* (Bukti Fisik)
- f. *Realibility* (Kehandalan)
- g. *Responsiveness* (Daya Tanggap)
- h. *Assurance* (Jaminan)
- i. *Empathy* (Empati)
- j. *Meaning*
- k. *Competenc*
- l. *Self- determination*
- m. *Impact*
- n. *Prioritas*
- o. *varias*

1.5.2 Variabel Terikat

variabel terikat (*dependent variable*) atau bisa disebut dengan variabel Y yaitu suatu variabel yang dapat berubah karena pengaruh variabel bebas (variabel X). Disebut juga variabel terpengaruh atau dependen, tergantung, efek, tak bebas, dan singkat. Menurut sugiyono (2019:69) dependen variabel sering disebut sebagai variabel output, kriteria, konsekuen. Dalam bahas Indonesia sering disebut variabel terikat. Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Dalam penelitian ini menggunakan variabel terikat Kinerja Operasional.

Kinerja operasional adalah suatu bidang manajemen yang mengkhususkan diri dalam produksi barang dan jasa, juga menggunakan alat teknik khusus untuk memecahkan masalah produksi. Adapun indikator penelitiannya meliputi :

- a. Merek/nama Perusahaan.
- b. Kepercayaan.
- c. Jenis/type hotel.
- d. Pelayanan sesuai SOP.

Tabel 3. 2. Definisi Operasional Variabel

VARIABEL	DEFINISI	INDIKATOR	UKURAN
Orientasi Pada Pelanggan (X1)	Orientasi pelanggan merupakan sebuah usaha untuk mengetahui apa yang diinginkan pelanggan. Bias dilakukan dengan cara mengumpulkan beberapa informasi tentang apa yang dibutuhkan pelanggan. Mempunyai komitmen tinggi untuk selalu memberikan pelayanan baik. Mampu menyelesaikan keluhan pelanggan tentang bagaimana dapat memuaskan pelanggan. Dengan adanya orientasi pelanggan, maka pemasaran akan mampu	1) Kualitas pelayanan yang diberikan 2) Harga kamar hotel. 3) Kemudahan mengakses produk. 4) Cara meningkatkan produk.	Skala Likert

	meningkat (Dewi,2018)		
Orientasi Pada Kualitas (X2)	Orientasi kualitas adalah membangun yang menggambarkan komitmen filosofis organisai untuk meembangkan dan mempertahankan keunggulan kompetitif berdasarkan focus kualitas.	<ol style="list-style-type: none"> 1) <i>Tangible</i> (Bukti Fisik) 2) <i>Reability</i> (Kehandalan) 3) <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap) 4) <i>Assurance</i> (Jaminan) 5) <i>Empathy</i> (Empati) 	Skala Likert
Pemberdayaan Karyawan (X3)	Menurut, (widyanti, 2016:7024). Pemberdayaan karyawan merupakan sumber daya organisasi yang paling bernilai. Oleh karena itu, dalam organisasi karyawan diperlakukan dengan baik dan diberi kesempatan untuk berpartisipasi dalam tim pengambilan keputusan.	<ol style="list-style-type: none"> 1) <i>Meaning</i> 2) <i>Competenc</i> 3) <i>Self-determination</i> 4) <i>Impac</i> 	Skala Likert
Manajemen Berdasarkan Fakta (X4)	Menurut (Prihantoro, 2012:76) Manajemen berdasarkan fakta merupakan setiap keputusan selalu didasarkan pada data, bukan sekedar (<i>feeling</i>).	<ol style="list-style-type: none"> 1) Prioritasi 2) Variasi 	Skala Likert
Kinerja Operasional (Y)	Kinerja operasional adalah sebuah kinerja tentang mutu aktifitas yang berhubungan dengan aliran dan perpindahan barang, dari barang mentah dipasok sampai barang jadi sampai di tangan konsumen akhir.	<ol style="list-style-type: none"> 1) Merek/ nama perusahaan 2) Kepercayaan 3) Jenis/ type hotel 4) Pelayanan sesuai SOP 	Skala Likert

Sumber : Hasil Penelitian (2023)

1.6 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data bertujuan untuk menjawab rumusan masalah maupun hipotesis penelitian yang telah dirumuskan sebelumnya. Data–data yang telah dikumpulkan akan diolah sehingga diambil kesimpulan sesuai dengan jenis uji yang akan digunakan nantinya. Pada akhir kesimpulan itulah nantinya akan diketahui bagaimana pengaruh antara variabel independen dengan variabel dependen yang digunakan dalam penelitian.

1.6.1 Skala dan Angka Penafsiran

penelitian menggunakan kuesioner. Penilaiannya dengan menggunakan Skala Likert, dimana setiap jawaban instrumen dibuat menjadi 5 (lima) bagian dari sangat setuju sampai tidak setuju, seperti:

- a. Sangat Setuju (Skor 5)
- b. Setuju (Skor 4)
- c. Netral (Skor 3)
- d. Tidak Setuju (Skor 2)
- e. Sangat Tidak Setuju (Skor 1)

Dengan menggunakan skala likert, maka variabel yang akan diukur dirincikan menjadi indikator variabel. Selanjutnya indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pertanyaan atau pernyataan. Jawaban atas pertanyaan atau pernyataan yang nantinya akan diolah sampai menghasilkan suatu kesimpulan.

Adapun penentuan interval angka penafsiran dilakukan dengan cara mengurangkan skor tertinggi dengan skor terendah dibagi dengan jumlah skor sehingga diperoleh interval penafsiran seperti terlihat pada Tabel 3.3 di bawah ini. Interval Angka Penafsiran = (Skor Tertinggi – Skor Terendah) / n

$$\begin{aligned} &= (5 - 1) / 5 \\ &= 0,80 \end{aligned}$$

Tabel 3. 3. Angka Penafsiran

INTERVAL PENAFSIRAN	KATEGORI
1,00 – 1,80	Sangat Tidak Setuju
1,81 – 2,60	Tidak Setuju
2,61 – 3,40	Netral
3,41 – 4,20	Setuju
4,21 – 5,00	Sangat Setuju

Sumber: Hasil penelitian, 2023 (Data diolah)

1.6.2 Persamaan Regresi

Dalam penelitian ini digunakan analisis regresi berganda yaitu untuk mengetahui sejauh mana pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikatnya. Analisis regresi linear berganda adalah model regresi yang melibatkan lebih dari satu variabel. Digunakan untuk mengetahui arah dan seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen (Ghozali,2018). Dan Analisis regresi ganda adalah suatu alat analisis peramalan nilai pengaruh dua variabel bebas atau lebih terhadap variabel terikat untuk membuktikan ada atau tidaknya hubungan fungsi atau hubungan kausal antara dua variabel bebas atau lebih (X_1), (X_2), (X_3), (X_4)..... (X_n) dengan satu variabel terikat. Guna menguji pengaruh beberapa variabel bebas dengan variabel terikat dapat digunakan model matematika sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + e$$

Keterangan:

- Y = Variabel terikat (kinerja operasional)
- a = Intersep (titik potong dengan sumbu Y)
- $b_1...b_4$ = Koefisien regresi (konstanta) X_1, X_2, X_3, X_4
- X_1 = orientasi pada pelanggan
- X_2 = orientasi pada kualitas
- X_3 = pemberdayaan karyawan
- X_4 = manajemen berdasarkan fakta
- e = Standar erorr

Dalam penelitian ini, analisis regresi linier berganda tidak dilakukan secara manual dengan menggunakan rumus di atas melainkan dengan menggunakan *Statistical Program for Social Science (SPSS)*. Metode yang dapat digunakan adalah metode *enter*, *stepwise*, *backward*, serta *forward* (Situmorang, dkk, 2008:109-127). Khusus penelitian ini penulis akan menggunakan metode *enter*.

Sebelum melakukan analisis regresi linier berganda lebih lanjut perlu dilakukan analisis data. Dalam hal ini penulis akan menggunakan teknik analisis data yang sudah tersedia selama ini. Pertama, dilakukan uji kualitas data berupa uji validitas dan reliabilitas. Kedua, dilakukan uji asumsi klasik berupa uji normalitas, uji multikolinieritas dan uji heteroskedastisitas. Ketiga, dilakukan uji hipotesis berupa uji F (Uji Simultan), koefisien determinasi dan uji t (Uji Parsial).

1.6.3 Uji Kualitas Data

Penelitian yang mengukur variabel dengan menggunakan instrumen kuesioner harus dilakukan pengujian kualitas atas data yang diperoleh. Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui apakah instrumen yang digunakan valid dan reliabel atau tidak. Sebab kebenaran data yang diperoleh akan sangat menentukan kualitas hasil penelitian.

1. Uji Validitas Data

Uji validitas merupakan suatu uji yang digunakan untuk mengukur valid tidaknya suatu alat atau instrumen yang akan digunakan untuk memperoleh data di dalam penelitian. Kevalidan dapat diketahui dengan melihat koefisien korelasi (r) antara skor item dan skor total. Kuesioner dinyatakan valid apabila pernyataan kuesioner mampu mengungkapkan suatu yang akan diukur untuk kuesioner, Ghazali (2017). Syarat umum untuk dianggap suatu butir instrumen valid adalah jika nilai indeks validitasnya $\geq 0,3$ dan jika koefisien korelasi *pearson product moment* $\leq r$ tabel. Semua pernyataan yang memiliki tingkat korelasi dibawah r tabel atau $0,3$ harus diperbaiki karena dianggap tidak valid. Jika t hitung $> t$ tabel, artinya data tersebut signifikan atau valid dan layak digunakan dalam pengujian hipotesis penelitian. Sebaliknya, jika t hitung $\leq t$ tabel, maka data tersebut tidak signifikan (tidak valid) dan tidak bias diikutsertakan dalam pengujian hipotesis.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas atau keandalan dilakukan untuk mengetahui sampai sejauh mana kuesioner yang diajukan dapat memberikan hasil yang tidak berbeda, jika dilakukan pengukuran kembali terhadap subyek yang sama pada waktu yang berlainan. Menurut Sugiyono (2017:130) menyatakan bahwa uji reliabilitas adalah sejauh mana hasil pengukuran dengan menggunakan obyek yang sama, akan menghasilkan data yang sama. Dikatakan reliabel apabila *Alfa Cronbach* $> 0,6$.

1.6.4 Uji Asumsi Klasik

Merupakan uji yang wajib dilakukan untuk melakukan analisis regresi liner berganda khususnya yang berbasis Ordinary Least Square (OLS). Uji asumsi klasik yang biasa digunakan dalam sebuah penelitian diantara meliputi: (1) uji normalitas, (2) uji multikolinieritas, (3) uji heteroskedastisitas, (4) uji autokorelasi dan (5) uji linieritas. Namun demikian dalam penelitian ini hanya akan digunakan 3 uji asumsi klasik saja yaitu: uji normalitas, uji multikolinieritas dan uji heteroskedastisitas.

1. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menguji data variabel bebas (X) dan data variabel terikat (Y) pada sebuah persamaan regresi yang dihasilkan. Persamaan regresi dikatakan baik jika mempunyai data variabel bebas dan variabel terikat berdistribusi mendekati normal atau bahkan normal. Uji normalitas bertujuan untuk melihat apakah nilai residual terdistribusi normal atau tidak. Cara melihat normalitas adalah menggunakan Kolmogorv-Smirnov Test. Duli (2019:115) mengatakan apabila nilai alpha lebih besar dari 0,05, maka data tersebut terdistribusi normal. Apabila nilai alpha kurang dari 0,05, maka data tersebut tidak terdistribusi normal.

2. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas ini bertujuan untuk mengetahui terdapatnya perbedaan *variance residual* suatu periode pengamatan ke periode pengamatan yang lain atau gambaran hubungan antara nilai yang diprediksi dengan *studentized delete residual*

nilai tersebut. Uji Heterokedastisitas digunakan untuk menguji apakah terdapat ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan lainnya (Widarjono dalam Duli, 2019). Pengujian heteroskedastisitas digunakan dengan uji *Glejser*. Apabila *alpha* diatas 0,05 maka tidak terjadi heteroskedastisitas. Dan apabila *alpha* dibawah 0,05 maka terjadi heteroskedastisitas.

3. Uji Multikolinieritas

Uji asumsi klasik multikolinieritas ini digunakan dalam analisis regresi linier berganda yang menggunakan dua variabel bebas dua atau lebih ($X_1, X_2, X_3, X_4 \dots X_n$) dimana akan diukur tingkat keeratan (asosiasi) pengaruh antar variabel bebas tersebut melalui besaran koefisien korelasi (r). Uji multikolinieritas bertujuan untuk melihat ada atau tidaknya kolerasi yang tinggi antar variabel bebas dalam suatu model regresi berganda. Dalam penelitian ini akan dilakukan uji multikolinieritas dengan cara melihat nilai *tolerance* dan VIF yang terdapat pada tabel *Coefficients* hasil pengolahan data dengan menggunakan SPSS. Niali *cutoff* yang umum digunakan untuk menunjukkan adanya multikolinieritas adalah nilai *tolerance* $<0,01$ atau sama dengan nilai VIF > 10 (Ghozali, 2020:108).

1.6.5 Uji Hipotesis

Setelah melakukan uji kualitas data dan uji asumsi klasik maka langkah selanjutnya yang harus dilakukan adalah melakukan uji hipotesis. Uji hipotesis pada dasarnya merupakan metode pengambilan keputusan yang didasarkan pada analisis data. Dalam penelitian ini akan dilakukan uji hopotesis yang meliputi uji F (uji simultan), koefisien determinasi (R^2) dan uji t (uji parsial).

1. Uji Serempak / *simultant* (Uji F)

Uji F (Uji Simultan) untuk mencari apakah variabel independen secara bersama-sama (Silmultan) mempengaruhi variabel dependen. Uji F dilakukan untuk melihat pengaruh dari seluruh variabel babas secara bersama-sama terhadap variabel terikat. Tingkatan yang digunakan adalah sebesar 0.5 atau 5%, jika nilai sigifikan F , 0.05 maka dapat diartikan bahwa variabel independen secara simultan mempengaruhi variabel

dependen ataupun sebaliknya. pengujian statistic Anova merupakan bentuk pengujian hipotesis yang dapat menarik kesimpulan berdasarkan data atau kelompok statistik yang disimpulkan. Pengambilan keputusan dilihat dari pengujian dengan melihat nilai F yang terdapat di dalam table Anova, tingkat signifikansi yang digunakan yaitu sebesar 0,05. Ketentuan uji F sebagai berikut :

- a. Jika nilai signifikan $F < 0.05$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Artinya semua variabel independen/bebas memiliki pengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen/terikat.
- b. Jika nilai signifikan > 0.05 maka H_0 diterima dan H_1 artinya, semua variabel independen/bebas tidak memiliki pengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen/terikat.

2. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien Determinasi dilakukan untuk mengukur seberapa pengaruh variabel independen secara bersama-sama mempengaruhi variabel dependen yang dapat diindikasikan oleh nilai *adjusted R-Square*. Koefisien Determinasi menunjukkan sejauh mana kontribusi variabel bebas dalam model regresi maupun menjelaskan variasi dari variabel terikatnya. Koefisien Determinasi dapat dilihat melalui nilai R-Square (R^2) pada table model summary (Ghozali,2016).

3. Uji Parsial (Uji T)

Uji parsial (Uji T) adalah metode uji statistik yang membandingkan rata-rata dua sampel untuk menguji kebenaran atau bukan sebuah hipotesis (pengujian asumsi) pada suatu populasi. Terdapat dua varian hipotesis yang digunakan dalam metode uji T. Hipotesis nol (H_0) artinya perbedaan sebenarnya antara rata-rata dua kelompok adalah nol. Hipotesis alternatif (H_a) berarti bahwa perbedaan sebenarnya berada dari nol. Uji T hanya bisa digunakan bila ingin membandingkan rata-rata dua kelompok dengan perbandingan berpasangan. Sehingga jika data yang diinginkan dibandingkan lebih dari dua kelompok. Uji T mengasumsikan data sesuai prinsip berikut ini :

- a. Data bersifat mandiri
- b. Data kurang lebih akan terdistribusi normal

- c. Jumlah varian pada uji-t bersifat *homogenitas varians* atau bernilai sama untuk tiap-tiap kelompok data yang diuji.

Uji T adalah mengukur pengaruh variabel independen secara individu terhadap variabel dependen. Dapat dilakukan dengan membandingkan hasil T hitung pada hasil SPSS dengan table T. seperti kriteria berikut ini ;

- a. H0 diterima , jika $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$, berarti variabel independen tidak dipengaruhi oleh variabel dependen.
- b. H0 ditolak, jika $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$, berarti variabel independen tidak dipengaruhi oleh variabel dependen.