

BAB III

METODE PENELITIAN.

A. Rancangan Penelitian

Setiap penelitian diperlukan adanya rancangan penelitian, karena dengan adanya rancangan penelitian seorang peneliti akan mudah dan lebih cepat menyelesaikan penelitiannya. Agar penelitian memperoleh data yang valid dan sesuai dengan prosedur maka penelitian ini harus mengacu pada karakteristik variable dan tujuan penelitian. Variabel penelitian pada dasarnya adalah *segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya*¹.

Berdasarkan rumusan masalah dan tujuan penelitian analisis pengaruh penerapan *Total Quality Management (TQM)* terhadap kinerja karyawan yang telah dirumuskan pada latar belakang, penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yaitu pendekatan yang memiliki tujuan untuk menguji suatu teori dan menyajikan suatu fakta yang hasil penelitiannya disajikan dalam bentuk deskripsi dengan menggunakan angka-angka statistik.²

Definisi operasional untuk masing-masing variabel dan indikatornya adalah sebagai berikut:

¹Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi Mixed Methods*, (Bandung: Alfabeta, 2011), 63.

²Subana, dkk, *Dasar-dasar Penelitian Ilmiah*, (Bandung: Pustaka Setia, 2001), hal 25.

1. *Total Quality Management* (TQM)

Menurut Hensler dan Brunell, ada 4 prinsip utama dalam TQM, yaitu sebagai berikut:³

a. Kepuasan pelanggan (X1). Kualitas tidak hanya bermakna kesesuaian dengan spesifikasi-spesifikasi tertentu tetapi kualitas itu ditentukan oleh pelanggan (internal maupun eksternal). Kepuasan merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk jasa yang diterima dengan yang diharapkan. Pencapaian kepuasan pelanggan melalui kualitas pelayanan dapat ditingkatkan dengan beberapa pendekatan berikut ini:⁴

- 1) Memperkecil kesenjangan-kesenjangan yang terjadi antara pihak manajemen dan pelanggan.
- 2) Perusahaan harus mampu membangun komitmen bersama untuk menciptakan visi dalam perbaikan proses pelayanan
- 3) Memberikan kesempatan kepada pelanggan untuk menyampaikan keluhan
- 4) Mengembangkan dan menerapkan *partnership accountable*, proaktif dan *partnership marketing* sesuai dengan situasi pasar.

b. Respek terhadap setiap orang (X2), setiap karyawan dipandang:

- 1) Sebagai individu yang memiliki talenta dan kreativitas tersendiri yang unik.
- 2) Sebagai sumber daya organisasi yang paling bernilai.

³ M. N Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu*, 33-34.

⁴ Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa*, 228-229.

- 3) Setiap karyawan dalam organisasi diperlakukan secara baik dan diberi kesempatan untuk mengembangkan diri, berpartisipasi dalam tim pengambilan keputusan.
- c. Manajemen berdasarkan fakta (X3). Organisasi berorientasi pada fakta. Artinya setiap keputusan organisasi harus didasarkan pada data, bukan pada perasaan (*feeling*). Ada dua konsep pokok yang berkaitan dengan hal ini, yaitu:
- 1) Prioritas (*prioritization*), yakni suatu konsep bahwa perbaikan tidak dapat dilakukan pada semua aspek pada saat yang bersamaan, mengingat keterbatasan sumber daya yang ada. Dengan demikian, dengan menggunakan data, maka manajemen dan tim dapat memfokuskan usahanya pada situasi tertentu yang vital
 - 2) Variasi (*variation*), atau variabilitas kinerja manusia. Data dapat memberikan gambaran mengenai variabilitas yang merupakan bagian yang wajar dari setiap sistem organisasi. Dengan demikian manajemen dapat memprediksi hasil dari setiap keputusan dan tindakan yang dilakukan.
- d. Perbaikan berkesinambungan (X4). Perbaikan berkesinambungan merupakan hal yang paling penting bagi setiap lembaga. Konsep yang berlaku disini adalah siklus PDCA, yaitu:
- 1) Plan, yaitu langkah-langkah perencanaan
 - 2) Do, yaitu pelaksanaan rencana
 - 3) Check, yaitu pemeriksaan hasil pelaksanaan rencana

4) Act, yaitu tindakan korektif terhadap hasil yang diperoleh.

2. Indikator kinerja karyawan (Y)

Menurut John Miner mengemukakan 4 dimensi yang dapat dijadikan sebagai tolok ukur dalam menilai kinerja yaitu:⁵

- a. Kualitas yaitu tingkat kesalahan, kerusakan, kecermatan
- b. Kuantitas, yaitu jumlah pekerjaan yang dihasilkan
- c. Penggunaan waktu dalam bekerja, yaitu tingkat kehadiran, keterlambatan, waktu kerja efektif, atau jam kerja hilang
- d. Kerjasama dengan orang lain dalam bekerja

B. Populasi dan Sampel

1. Populasi

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, tetapi juga objek dan benda-benda yang ada di sekitar kita. Populasi diambil dari semua karyawan baik yang organik maupun unorganik yaitu berjumlah 34 karyawan.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Dalam penelitian ini teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *simple random sampling*. Teknik ini digunakan karena peneliti menganggap populasi dalam penelitian ini adalah homogen yaitu

⁵ Sudarmanto, *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM*, 13

keseluruhan populasi adalah karyawan.⁶ Terkait dengan besar sampel yang akan diambil Slovin mengemukakan formula untuk penentuan besarnya sampel yaitu sebagai berikut:⁷

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan:

n : jumlah sampel

N : jumlah populasi

e : batas toleransi kesalahan (*error tolerance*)

Dengan menggunakan rumus Slovin dan taraf kesalahan 5 %

$$n = N / (1 + N e^2) = 34 / (1 + 34 \times 0,05^2) = 33,91 \approx 34.$$

Dengan demikian, jumlah sampel yang dibutuhkan adalah 34 karyawan.

C. Sumber data

Dalam penelitian ini, data yang diperoleh berasal dari dua sumber, yaitu:

1. Data Primer

Data primer dalam penelitian ini diperoleh dari orang-orang yang terlibat langsung sebagai narasumber penelitian, yaitu karyawan.

2. Data Sekunder

Data sekunder yaitu data yang diperoleh melalui hasil pengolahan pihak kedua dari hasil penelitian lapangan. Data sekunder diperoleh dari berbagai sumber, seperti lembaga – lembaga penelitian swasta atau pemerintah. Data

⁶ Sugiyono, *statistika untuk penelitian*, (Bandung: Alfabeta, 2013), hal 62.

⁷Uhar Suharsaputra, *Metode Penelitian kuantitatif, kualitatif dan tindakan*, (Bandung: PT Refika Aditama, 2012), 119.

dapat di peroleh dari masing – masing lembaga tersebut, baik itu berupa laporan – laporan, buku – buku, profil atau literature yang lainnya.⁸

D. Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah cara yang dipakai dalam pengumpulan data yang diperlukan dalam penelitian. Untuk memperoleh data yang objektif dalam penelitian ini. Maka penulis menggunakan metode pengumpulan data sebagai berikut:

1. Metode kuesioner

Metode kuisisioner (angket) adalah suatu penyelidikan mengenai suatu masalah yang umumnya menyangkut kepentingan umum yang dilakukan dengan mengeluarkan suatu daftar pertanyaan berupa formulir-formulir yang tertulis kepada sejumlah subyek untuk mendapatkan jawaban atau tanggapan tertulis.⁹ Dalam penelitian ini akan menggunakan daftar pernyataan (kuesioner) yang berhubungan dengan kepuasan pelanggan, respek terhadap setiap orang, manajemen berdasarkan fakta, perbaikan berkesinambungan, dan kinerja karyawan.

⁸ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek* (Jakarta: Rineka Cipta, 1998), 114.

⁹Kartini Kartono, *Pengantar Metodologi Riset Sosial*, (Bandung: Mandar Maju, 1996), 217.

2. Metode interview

Cara ini sering disebut dengan wawancara/tanya jawab antara dua orang atau lebih yaitu antara yang mencari data dan responden guna mendapatkan data-data yang belum diperoleh dari kuesioner.¹⁰

3. Metode dokumentasi

Metode ini digunakan untuk mendapatkan informasi yang diperlukan dan berasal dari dokumen AJB Bumi Putera 1912 Syariah cabang Kediri, baik berupa dokumen tertulis maupun lainnya. Metode dokumentasi ini digunakan sebagai alat untuk mengetahui jumlah karyawan, profil perusahaan, dan data-data lainnya.

E. Instrumen Penelitian

Instrumen yaitu alat bantu yang digunakan untuk memperoleh atau mengumpulkan data. Instrumen penelitian sangat menentukan keberhasilan dari suatu penelitian. Oleh karena itu, dalam penelitian ini instrumen yang digunakan sebagai berikut:¹¹

1. Pedoman angket (kuesioner)

Adalah suatu lembaran yang berupa pertanyaan yang harus dijawab oleh responden, biasanya dengan memberi tanda silang pada jawaban yang dipilih. Adapun angket ini digunakan sebagai alat untuk mengetahui adakah pengaruh *total quality management* (TQM) terhadap kinerja karyawan.

¹⁰ Husain Usman dan Purnomo Setiady Akbar, *Metodelogi Penelitian Sosial*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2008), 55.

¹¹ Arikunto, *Prosedur Penelitian.*, 151

2. Pedoman interview

Yaitu instrumen yang digunakan untuk memandu jalannya wawancara. Tentang pertanyaan yang akan ditanyakan oleh pengumpul data kepada responden berkaitan dengan penelitian dan dijawab secara langsung oleh responden.

3. Pedoman dokumentasi

Alat atau benda tertulis yang dapat memberikan atau menyimpan berbagai macam keterangan.

F. Uji Instrumen

1. Uji Validitas

Suatu instrumen baru dapat dipergunakan dalam penelitian bilamana telah dinyatakan valid. Validitas adalah ukuran yang menunjukkan sejauh mana instrumen pengukur mampu mengukur apa yang ingin diukur. Sedangkan cara menguji validitas yaitu dengan mengukur korelasi antara butir-butir pertanyaan dengan skor pertanyaan secara keseluruhan.¹²

Pengambilan keputusan untuk menentukan item yang valid digunakan r_{hitung} dibandingkan dengan r_{tabel} dengan N jumlah sampel yang diambil. Jika $r_{hitung} \geq r_{tabel}$, maka item dikatakan valid. Akan tetapi jika $r_{hitung} \leq r_{tabel}$ dengan $N = 34$ dan taraf nyata (α) 5 % didapatkan nilai $r_{(\alpha;n-2)}$ yakni $r_{0,05;32} = 0,349$, sehingga item dikatakan valid apabila nilai $r_{hitung} \geq 0,349$.

¹² Purbayu Budi Santoso dan Ashari, *Analisis dengan Microsoft Excel dan SPSS*, (Yogyakarta: Andi, 2005), 247-248.

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah ukuran yang menunjukkan konsistensi dari alat ukur dalam mengukur gejala yang sama dilain kesempatan. Jadi, suatu instrumen dikatakan reliabel apabila instrumen tersebut konsisten dalam memberikan penilaian atas apa yang diukur.¹³ Uji reliabilitas dapat dilihat dengan menggunakan Alpha Cronbach's diukur berdasarkan skala Alpha cronbach's, yaitu 0-1. Ukuran kemantapan alpha dapat diinterpretasikan sebagai berikut:¹⁴

1. Nilai alpha Cronbach 0,00 - 0,2 berarti kurang reliabel
2. Nilai alpha Cronbach 0,21 - 0,4 berarti agak reliabel
3. Nilai alpha Cronbach 0,42 - 0,6 berarti cukup reliabel
4. Nilai alpha Cronbach 0,6 - 0,8 berarti reliabel
5. Nilai alpha Cronbach 0,81 - 1 berarti sangat reliabel

Dalam referensi lain untuk mengetahui reliabilitas, nilai alpha $> 0,60$ maka item pertanyaan dikatakan reliabel.¹⁵

G. Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan metode analisis regresi linier berganda. Menurut Ghozali bahwa, "Dalam

¹³ Ibid, 251.

¹⁴ Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik dengan SPSS 16.0* (Jakarta: Prestasi Pustakakarya, 2009), 97

¹⁵ Wiratna Sujarweni, *Belajar Mudah SPSS untuk penelitian Skripsi, Tesis, Disertasi dan Umum*, (Yogyakarta: Ardana Media, 2007), 187

melakukan analisis regresi linier berganda, metode ini mensyaratkan untuk melakukan uji asumsi klasik agar mendapatkan hasil regresi yang baik.”¹⁶

1. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dilakukan dengan metode regresi berganda, maka ada beberapa syarat yang harus dipenuhi, yaitu:

a) Uji normalitas

Tujuan uji normalitas adalah untuk mengetahui apakah distribusi sebuah data mendekati distribusi normal, yakni distribusi data dengan bentuk lonceng (*bell shaped*). Data yang baik adalah data yang mendekati distribusi normal, yakni distribusi data tersebut tidak menceng ke kiri atau ke kanan.

Uji normalitas juga dapat diuji melalui *normal probability plot*.¹⁷ Apabila grafik menunjukkan penyebaran data yang berada di sekitar garis diagonalis dan mengikuti arah garis diagonal maka model regresi tersebut memenuhi asumsi normalitas.

b) Uji multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah dalam suatu model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel independen.¹⁸

Model regresi dinyatakan tidak ada multikolinieritas jika VIF (*Variance Inflation Factor*) tidak lebih dari 10.¹⁹

¹⁶ Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariat dengan program SPSS*, (Semarang: Badan Penerbit Undip Semarang, 2005), 91.

¹⁷ Ibid, 110.

¹⁸ Ibid, 91

¹⁹ Suliyanto, *Ekonometrika Terapan: teori dan aplikasi dengan SPSS*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2011), 82

c) Uji heteroskedasitas

Uji heteroskedasitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi terdapat ketidaksamaan varians.

Dasar analisis:²⁰

- 1) Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang) melebar kemudian menyempit, maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedasitas.
- 2) Jika tidak ada pola yang jelas serta titik menyebar di atas dan di bawah angka nol pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedasitas.

d) Uji autokorelasi

Uji ini dilakukan untuk mengetahui ada tidaknya korelasi antara faktor pengganggu yang satu dengan lainnya. Tes Durbin Watson dapat digunakan untuk menguji ada tidaknya autokorelasi.

2. Analisis Korelasi *Product Moment* (Pearson)

Analisis korelasi dilakukan untuk mencari adakah hubungan antara variabel X dan variabel Y. Untuk mencari koefisien korelasi product moment digunakan rumus sebagai berikut:²¹

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

Keterangan:

r_{xy} = Koefisien korelasi antara variabel X dan variabel Y

$\sum xy$ = Jumlah perkalian antara variabel X dan Y

²⁰ Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate*, 105.

²¹ Iqbal hasan, *Analisis Data Penelitian dengan statistik*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), 45

$\sum x^2$ = Jumlah dari kuadrat nilai X

$\sum y^2$ = Jumlah dari kuadrat nilai Y

$(\sum x)^2$ = Jumlah nilai X kemudian dikuadratkan

$(\sum y)^2$ = Jumlah nilai Y kemudian dikuadratkan

Untuk mengetahui kuat lemahnya hubungan antara variabel X dan variabel Y, maka digunakan tabel di bawah ini:

Tabel 2

kriteria koefisien korelasi²²

Interval koefisien	Tingkat hubungan
0,00-0,199	Sangat rendah
0,20-0,399	Rendah
0,40-0,599	Sedang
0,60-0,799	Kuat
0,80-1,000	Sangat kuat

3. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi digunakan untuk menentukan hubungan fungsional dari dua variabel atau lebih yang diharapkan berlaku untuk generalisasi pada populasi yang didasarkan atas sampel.

Metode analisis regresi ini tergolong statistik parametrik menggunakan data interval atau rasio dengan asumsi bahwa, data harus berdistribusi normal, data dipilih secara random (acak), data yang dihubungkan berbentuk linier dan data yang dihubungkan mempunyai pasangan yang sama sesuai

²² Ali Anwar, *Statistik Untuk Penelitian Pendidikan dan Aplikasinya dengan SPSS dan Excel*, (Kediri: IAIT Press, 2009), 104.

dengan subyek yang sama, kalau salah satu tidak terpenuhi persyaratan tersebut analisis regresi tidak dapat dilakukan.²³

Adapun rumus regresi yang dipakai adalah:²⁴

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4$$

Keterangan :

Y = Kinerja karyawan

α = Konstanta

X₁ = Fokus pada Pelanggan

X₂ = Respek terhadap orang lain

X₃ = Manajemen berdasarkan fakta

X₄ = Perbaikan berkesinambungan

b₁ = Koefisien regresi variabel kepuasan pelanggan

b₂ = Koefisien regresi variabel respek terhadap orang lain

b₃ = Koefisien regresi variabel manajemen berdasarkan fakta

b₄ = Koefisien regresi variabel perbaikan berkesinambungan

4. Pengujian Hipotesis

Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen secara sama-sama (simultan) terhadap variabel dependen digunakan uji anova. Sedangkan pengaruh masing-masing variabel independen secara parsial (individu) diukur dengan menggunakan uji parsial.

²³Ridwan Dan Tita lestari, *Dasar-dasar Statistik*, (Bandung: Alfabeta, 2001), 129.

²⁴ Sugiyono, *Statistika untuk Penelitian*, (Bandung: Alfabeta, 2013), 261.

a. Uji parsial

Untuk mengetahui apakah variabel independen secara parsial berpengaruh terhadap variabel dependen dilakukan uji parsial. Jika nilai signifikan (α) $> 0,05$ maka H_0 diterima, artinya variabel independen tidak berpengaruh terhadap perubahan nilai variabel dependen. Apabila nilai signifikan (α) $< 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen.²⁵

b. Uji simultan

Pengujian simultan bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen.²⁶

Penarikan kesimpulan dilakukan dengan berdasarkan jika nilai signifikan (α) $> 0,05$ maka H_0 diterima, artinya bahwa secara bersama-sama variabel independen tidak berpengaruh terhadap perubahan nilai variabel dependen jika nilai signifikan (α) $< 0,05$ maka H_0 ditolak, artinya bahwa secara bersama-sama variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen.²⁷

c. Koefisien determinasi

Nilai koefisien determinasi (*R Square*) digunakan untuk mengetahui besarnya variasi variabel independen dalam menerangkan variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah diantara nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai yang

²⁵ Anwar, *statistik untuk penelitian*, 146

²⁶ Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariat*, 84

²⁷ Anwar, *Statistik Untuk Penelitian*, 145

mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel independen.²⁸ Untuk menjelaskan aplikasi ini dengan menggunakan program SPSS.

²⁸ Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate*, 83