

## **BAB III METODE PENELITIAN**

### **3.1. Pendekatan Penelitian**

Pendekatan pada penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yang mempunyai tiga variabel bebas dan satu variabel terikat. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel terikat yaitu kecepatan layanan dan variabel bebas yaitu kemampuan dan tanggung jawab karyawan. Tujuan pendekatan ini adalah untuk mengetahui pengaruh atau timbal balik antar variabel yang disebut dengan asosiatif. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan jenis penelitian survei. Dalam penelitian survei, informasi yang dikumpulkan dari responden dengan menggunakan kuesioner.

Menurut Sugiyono (2013;13) metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *positivisme*, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang ditetapkan.

### **3.2. Lokasi Penelitian**

Dalam memperoleh data dan informasi yang dibutuhkan untuk membahas permasalahan, maka penelitian ini dilakukan pada karyawan McDonald's Lokasi penelitian di McDonalds Jl. Sumatera No. 4, Gresik Kota Baru, Jawa Timur.

### 3.3. Populasi dan Sampel

#### 3.3.1. Populasi

Menurut Sugiyono (2013;80), populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Adapun jumlah populasi penelitian ini sebanyak 37 karyawan *service area*, sebagaimana tersebut dalam tabel 3.1 berikut ini:

**Tabel 3.1**  
**Data Populasi Karyawan**  
**PT. Rekso Nasional Food (McDonald's) Gresik Kota Baru**

No	Jabatan	Jumlah
1	Karyawan <i>service area</i>	37
Jumlah		37

#### 3.3.2. Sampel

Menurut Sugiyono (2013;81) menyatakan bahwa sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut, jadi jumlah sampel dari populasi tertentu yang dikembangkan dari *Isaac* dan *Michae* (Sugiono , 2013;86), jika populasi 37 karyawan dan tingkat kesalahan 5% maka sampel yang digunakan 36 responden sebagaimana pada lampiran 3 pengambilan sampel menggunakan teknik *Purposive sampling* merupakan teknik pengambilan sampel dengan pertimbangan tertentu, yakni dengan sleksi khusus

Menurut Sugiyono (2015;128), sampel dalam penelitian ini berdasarkan penentuan jumlah sampel dari populasi tertentu dengan taraf signifikansi 5% yang

dikembangkan oleh tabel krejcie sebanyak 36 responden. Adapun rincian sampelnya sebagaimana tersebut dalam tabel 3.2 berikut ini:

**Tabel 3.2**  
**Sampel Penelitian**

No	Jabatan	Jumlah
1	Karyawan <i>service area</i>	36
<b>jumlah</b>		<b>36</b>

### 3.4. Identifikasi dan Definisi Operasional Variabel

#### 3.4.1. Identifikasi Variabel

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari dua, yaitu:

1. Variabel bebas (X)

$X_1$  = Kemampuan

$X_2$  = Tanggung jawab karyawan

2. Variabel Terikat (Y), yaitu kecepatan layanan pada PT. Rekso Nasional Food (McDonald's) Gresik Kota Baru.

#### 3.4.2. Definisi Operasional Variabel

Sedangkan definisi ini dimaksudkan untuk menjabarkan variabel kedalam indikator yang lebih terperinci, sehingga akan mempermudah pengamatan maupun pengukurannya. Pengukuran secara operasional adalah:

1. Variabel (X)

a. Kemampuan ( $X_1$ )

Kemampuan adalah perilaku yang dimiliki seseorang dalam bekerja yang didasari nilai-nilai, konsep diri, pengetahuan dan keterampilan yang dapat diperoleh dari pendidikan, pelatihan dan suatu pengalaman.

Menurut Hutapea dan Thoha (2008:16) sebagai indikator :

1. Pengetahuan (*knowledge*)
  2. Keterampilan (*skill*)
  3. Sikap (*Attitude*)
2. Tanggung Jawab Karyawan ( $X_2$ )

Tanggung jawab karyawan adalah perilaku yang menentukan bagaimana kita bereaksi setiap hari, apakah kita cukup bertanggung jawab untuk memegang komitmen, menggunakan sumber daya, menjadi toleran dan sabar, menjadi jujur dan adil, membangun keberanian serta menunjukkan kerjasama”.

Menurut Fitri (2012:43) ada 4 yaitu sebagai berikut:

1. Mengerjakan tugas dan pekerjaan dengan baik.
  2. Bertanggung jawab pada setiap perbuatan.
  3. Melakukan piket sesuai jadwal yang sudah ditetapkan.
3. Variabel (Y)

- a. Kecepatan Layanan (Y)

Kecepatan pelayanan adalah hasil kerja yang dicapai oleh karyawan sesuai dengan standar dan kriteria yang ditetapkan perusahaan, mengenai hasil kerja secara kualitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Menurut Tjiptono (2017) sebagai indikator :

1. Kecepatan dalam menangani keluhan pelanggan.
2. Kecepatan dalam menyiapkan pesanan.
3. Kecepatan dalam transaksi dengan pelanggan.

4. Kecepatan dalam memberikan kenyamanan kepada pelanggan, meliputi tempat dan ruangan.

### **3.5. Jenis dan Sumber Data**

#### **3.5.1. Jenis Data**

Pada penelitian ini, jenis data yang dipakai oleh peneliti adalah data primer. Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dikumpulkan oleh peneliti dari lapangan atau obyek penelitian sesuai dengan variabel yang diteliti kemudian diolah. Data yang diperoleh dalam penelitian ini adalah jawaban responden atas pernyataan yang diajukan kepada responden, (Sugiyono, 2013;137). Dalam penelitian ini, data primer diperoleh melalui daftar pertanyaan kuesioner yang diberikan kepada responden, yaitu karyawan bagian *service area* PT. Rekso Nasional Food (McDonald's) Gresik Kota Baru mengenai kemampuan dan tanggung jawab karyawan. Data yang diperoleh dari data primer ini harus diolah lagi menggunakan program statistik.

#### **3.5.2. Sumber Data**

Sumber data dalam penelitian ini diperoleh dari karyawan *service area* PT. Rekso Nasional Food (McDonald's) Gresik Kota Baru

### **3.6. Teknik Pengambilan Data**

Teknik pengambilan data penelitian ini dengan metode angket angket (kuesioner). Kuesioner yaitu memperoleh data dengan cara mengajukan daftar pertanyaan tertulis yang kemudian diisi oleh responden tentang masalah yang akan dibahas

peneliti mengenai kemampuan dan tanggung jawab karyawan terhadap kecepatan layanan pada PT. Rekso Nasional Food (McDonald's) Gresik Kota Baru.

### **3.7. Pengukuran Variabel**

Skala pengukuran data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner. Pemberian skor atau penilaian ini digunakan skala likert. Menurut Sujarweni (2015;104) skala likert merupakan salah satu cara untuk mengukur dan menentukan skor. Kriteria penilaian ini digolongkan dalam lima (5) tingkatan dengan penilaian sebagai berikut :

1. Untuk jawaban “Sangat Setuju” diberi nilai 5
2. Untuk jawaban “Setuju” diberi nilai 4
3. Untuk jawaban ”Ragu-Ragu” diberi nilai 3
4. Untuk jawaban “Tidak Setuju” diberi nilai 2
5. Untuk jawaban “Sangat Tidak Setuju” diberi nilai 1

### **3.8. Uji Instrumen Penelitian**

Jenis instrumen yang digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data penelitian yaitu kuesioner, agar data yang berasal dari kuesioner tersebut benar benar andal atau baik , kuesioner yang telah diisi oleh responden harus dilakukan uji validitas dan realibilitas menggunakan Program *SPSS (Social Product Of Social Science)* terlebih dahulu.

#### **3.8.1. Uji Validitas**

Menurut Sugiyono (2011;121) validitas adalah instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang yang seharusnya diukur. Valid menunjukan

derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang dapat dikumpulkan oleh peneliti. Uji validitas dalam penelitian ini digunakan dengan bantuan program SPSS dengan membandingkan nilai  $r$  hitung (*Correlated item-total correlations*) dengan  $r$  tabel. Jika nilai  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel dan bernilai positif maka pertanyaan tersebut dikatakan *valid*, (Ghozali,2013;53).

$r$  tabel didapat dari taraf signifikansi ( $\alpha$ ) sebesar 5% (0,05) dengan derajat bebas atau *degree of freedom* (df) menggunakan rumus berikut :

$$\text{df} = n - 2$$

Keterangan :

$n$  = jumlah sampel  
 2 = *two tail test*

### 3.8.2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan dengan tujuan untuk mengukur suatu kestabilan dan konsentrasi skala pengukuran. Data yang diperoleh harus menunjukkan hasil yang stabil dan konsistensi bila dilakukan pengukuran kembali terhadap objek yang sama. Untuk mengetahui konsistensi dari data yang dilakukan dengan uji reliabilitas konsistensi internal (Sugiyono,2015;185).

Suatu kuesioner dikatakan *reliable* atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Pengujian dilakukan dengan cara mencobakan instrument sekali saja, kemudian data yang diperoleh dari analisis dengan teknik tertentu, dalam hal ini teknik yang digunakan adalah teknik *Cronbach Alpha* ( $\alpha$ ). Suatu variable dikatakan *reliable* jika memberikan nilai *Cronbach alpha*  $>$ 0,60.

### 3.9. Uji Asumsi Klasik

Persamaan regresi yang diperoleh dari analisis data harus menghasilkan estimator linear tidak terbatas atau bersifat BLUE (*Best Linear Unbias Estimator*) sehingga dalam pengambilan keputusan penentuan hipotesis dalam uji F dan uji t tidak terjadi bias, untuk menghasilkan keputusan yang BLUE maka harus dipenuhi beberapa asumsi, yaitu :

#### 4.9.1 Uji Mutikolinieritas

Menurut Ghozali (2013;105) uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan korelasi antar variabel bebas (*independen*). Model regresi yang baik seharusnya tidak mengandung korelasi diantara variabel bebas (*independen*), untuk mendeteksi ada tidaknya multikolinieritas dapat dilihat dari nilai *tolerance value* dan *value inflaton factor* (VIF). Apabila nilai *tolerance value*  $\leq 0,10$  dan  $VIF \geq 10$ , maka terjadi multikolinieritas. Jika nilai *tolerance value*  $\geq 0,10$  dan  $VIF \leq 10$  maka tidak terjadi multikolinieritas .

#### 4.9.2 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas untuk menguji terjadinya perbedaan variance residual suatu periode pengamatan ke periode pengamatan yang lain, Sujarweni (2015;235). Model regresi yang baik adalah tidak terjadi heteroskedastisitas. Cara memprediksi ada tidaknya heteroskedastisitas dapat dilihat dengan pola gambar Scatterplot, tetapi analisis dengan grafik plots tidak dapat sepenuhnya mendeteksi ada tidaknya heteroskedastisitas, untuk itu diperlukan uji statistik yang dapat menjamin keakuratan hasil, dalam penelitian ini pendeteksian heteroskedastisitas juga menggunakan uji glejser. Uji glejser yaitu dengan menguji tingkat

signifikasinya. Apabila nilai signifikansi antara variabel bebas lebih dari 0,05 ( $> 0,05$ ) berarti tidak terjadi heteroskedastisitas dan sebaliknya apabila nilai signifikansi antara variabel bebas kurang dari 0,05 ( $< 0,05$ ) berarti terjadi heteroskedastisitas, Ghozali (2015;226).

### **3.9.3 Uji Normalitas**

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah data berdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah berdistribusi normal, untuk mengetahui ada tidaknya normalitas dalam model regresi, yaitu dengan menggunakan uji *kolmogrov smirnov*. Pengambilan kesimpulan untuk menentukan apakah suatu data berdistribusi normal atau tidak adalah dengan menilai signifikansinya. Jika signifikansi lebih besar dari 5% ( $> 0,05$ ), maka variabel berdistribusi normal, dan sebaliknya jika signifikan kurang dari 5% ( $< 0,05$ ) maka variabel tidak berdistribusi normal, Ghozali (2015;225).

### **3.10. Regresi Linear Berganda**

Menurut Sanusi (2011;134) Regresi linear berganda merupakan suatu metode statistik yang umum digunakan untuk meneliti antara dua variabel atau lebih. Analisis ini untuk mengetahui hubungan antara variabel bebas dan terikat. Selain itu regresi linier berganda digunakan untuk menguji kebenaran hipotesis yang diajukan dalam penelitian, dalam penelitian ini digunakan analisis Regresi Berganda untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kecepatan layanan yang terdiri dari kemampuan dan tanggung jawab karyawan yang diolah dengan program *SPSS*.

Bentuk persamaan regresi linier berganda dengan 2 variabel bebas adalah sebagai berikut

$$Y = a + b_1x_1 + b_2x_2 + e$$

*Sumber: Sanusi (2013:135)*

Dimana :

Y	= Kecepatan layanan
a	= Konstanta
b <sub>1</sub> ,b <sub>2</sub>	= Koefesien regresi variabel independen
X <sub>1</sub>	= Kemampuan
X <sub>2</sub>	= Tanggung jawab karyawan
e	= Error penelitian

### 3.11. Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

Koefisien determinasi R<sup>2</sup> mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Menurut Ghazali(2013:98) terdapat beberapa kriteria sebagai berikut:

1. Nilai R<sup>2</sup> mempunyai interval antara 0 sampai 1 ( $0 < R^2 < 1$ ) variabel dependen.
2. Nilai R<sup>2</sup> yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen semakin besar R<sup>2</sup> (mendekati 1), semakin baik hasil untuk model regresi tersebut dan semakin mendekati 0, maka variabel *independent* secara keseluruhan tidak dapat menjelaskan independen dalam menjelaskan variasi variabel *dependent* amat terbatas.
3. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.

### 3.12. Uji Hipotesis

Uji hipotesis menggunakan uji parsial atau uji t ini dilakukan untuk menguji apakah setiap variabel bebas mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat (Ghozali, 2013;98). Langkah-langkah pengujian adalah sebagai berikut;

1. Menentukan formulasi null hipotesis statistik yang akan diuji.

a. Merumuskan hipotesis statistic

$H_0$  :  $b_1 = 0$  artinya variabel kemampuan ( $X_1$ ) tidak ada pengaruh terhadap kecepatan layanan (Y).

$H_a$  :  $b_1 \neq 0$  artinya variabel kemampuan ( $X_1$ ) ada pengaruh terhadap kecepatan layanan (Y).

$H_0$  :  $b_2 = 0$  artinya variabel tanggung jawab karyawan ( $X_2$ ) tidak ada pengaruh terhadap kecepatan layanan (Y).

$H_a$  :  $b_2 \neq 0$  artinya variabel tanggung jawab karyawan ( $X_2$ ) ada pengaruh terhadap kecepatan layanan (Y).

b. Menentukan taraf signifikansi

Penelitian ini menggunakan taraf signifikansi ( $\alpha$ ) sebesar 5% (0,05) dengan pengujian dua arah (*2-tailed*) dengan derajat bebas atau *degree of freedom* (df) menggunakan rumus berikut :

$$df = n - 2$$

Keterangan :

n = jumlah sampel

2 = *two tail test*

c. Menentukan kriteria pengambilan keputusan

- 1) Apabila  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau nilai signifikansi  $< \alpha$  (0,05) maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya secara parsial ada pengaruh nyata antara kemampuan ( $X_1$ ) dan tanggung jawab karyawan ( $X_2$ ) terhadap kecepatan layanan(Y).
- 2) Apabila  $t_{hitung} < t_{tabel}$  atau nilai signifikansi  $> \alpha$  (0,05) maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, artinya secara parsial tidak ada pengaruh nyata antara kemampuan ( $X_1$ ) dan tanggung jawab karyawan ( $X_2$ ) terhadap kecepatan layanan(Y).