

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Pendekatan penelitian

Berdasarkan karakteristik masalah yang diteliti, penelitian ini dapat diklasifikasikan ke dalam penelitian kuantitatif. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif karena dalam pemecahan masalah yang dijelaskan dalam rumusan masalah memerlukan perhitungan dan pengukuran variabel serta pengujian terhadap hipotesis yang telah ditetapkan. Ghozali (2009;12) menyatakan penelitian kuantitatif adalah penelitian yang menekankan pada pengujian teori-teori melalui pengukuran variabel penelitian dengan menggunakan angka dan melakukan analisis data dengan prosedur statistik.

3.2 Lokasi Penelitian

Penelitian dilakukan pada beberapa perusahaan manufaktur yang ada di kota Gresik (Jawa Timur).

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Menurut Sularso (2003;67) Populasi adalah kelompok keseluruhan orang, peristiwa, atau sesuatu yang ingin diselidiki oleh peneliti. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah perusahaan manufaktur yang berada di kota Gresik (Jawa Timur).

3.3.2 Sampel

Sularso (2003;67) mengatakan bahwa “Sampel adalah beberapa anggota atau bagian yang dipilih dari populasi. Dengan mempelajari sampel peneliti berharap dapat mengambil kesimpulan yang akan digeneralisasikan ke seluruh populasi”. Penelitian ini mengambil sampel dari sebagian populasi.

Teknik pengambilan sampel yang dilakukan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling method*. *Purposive sampling method* yaitu metode yang digunakan untuk menentukan sampel yang sesuai dengan kriteria yang didasarkan pada pertimbangan tertentu dari peneliti. Adapun pertimbangan dalam pemilihan sampel yaitu :

1. Perusahaan manufaktur yang sudah beroperasi lebih dari 5 tahun.
2. Lokasi perusahaan berada di Kab. Gresik khususnya Kecamatan Manyar, Kecamatan Kebomas dan Kecamatan Gresik.
3. Responden yang memiliki masa kerja lebih dari 1 tahun karena diharapkan lebih bisa menilai pelaksanaan *Total Quality Management* dan peningkatan kinerja keuangan daripada yang memiliki masa kerja kurang dari 1 tahun.
4. Latar belakang pendidikan terakhir minimal (D3).

Penyebaran kuesioner diberikan kepada pegawai yang terlibat langsung dalam menangani TQM dan keuangan perusahaan yaitu manajer tingkat utama, menengah dan kebawah diantaranya manajer keuangan (*accounting*) dan staff, manajer produksi, manajer kualitas, manajer pembelian dan manajer pemasaran.

3.4 Identifikasi Variabel

Penelitian ini menggunakan dua jenis variabel yaitu variabel bebas (*independent variabel*) dan variabel terikat (*dependent variabel*).

1) Variabel Bebas (*independent variabel*)

Variabel bebas merupakan variabel yang menjadi sebab timbulnya atau perubahannya variabel terikat. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah:

X1 : Fokus Pelanggan

X2 : Komitmen Kualitas

X3 : Orientasi Perbaikan Berkelanjutan

2) Variabel Terikat (*dependen variabel*)

Variabel terikat merupakan variabel yang dipenuhi atau yang menjadi akibat dari variabel bebas. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah:

Y : Kinerja Keuangan

3.5 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel

Menurut Kerlinger dalam Sularso (2003; 41) Definisi operasional adalah memberikan pengertian terhadap konstruk atau variabel dengan menspesifikasikan kegiatan atau tindakan yang diperlukan peneliti untuk mengukur atau memanupulasinya.

Menurut Sularso (2003; 39) Pengukuran Variabel jika dipahami dari sisi variabel adalah proses menghubungkan konsep/konstruk dengan fakta empirik (realita). Dari sisi fakta, pengukuran variabel adalah pemberian bilangan atau simbol pada peristiwa empirik menurut aturan yang ditetapkan. Pengukuran yang

baik adalah pengukuran yang bisa menghasilkan *isomorphism* yaitu terjadi kesamaan antara realitas atau fakta yang diteliti dengan nilai yang diperoleh dari hasil pengukuran.

3.5.1 Variabel Fokus Pelanggan

Fokus pada pelanggan adalah suatu tindakan atau upaya yang dilakukan perusahaan dalam tujuan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dengan cara membina hubungan baik dengan pelanggan, memenuhi kebutuhan pelanggan, mendengarkan keluhan, serta melayani pelanggan secara baik demi tercapainya umpan balik yang positif serta dapat melebihi harapan para pelanggan.

Variabel fokus pelanggan pada penelitian ini diukur dengan enam indikator, yaitu program pengimplementasian layanan pada pelanggan, keterlibatan *top management* dalam keseluruhan aktivitas pencapaian kualitas, integrasi antara materi *training* dengan proses kerja, umpan balik dari pelanggan, teknik untuk memuaskan pelanggan, dan dukungan keuangan oleh *top management* (Almansour,2012).

Indikator pernyataan dari satu sampai dengan ke enam diukur dengan menggunakan skala likert dengan lima pilihan jawaban, dimana jawaban terendah diberi skor satu dan tertinggi diberi skor lima. Skala ini adalah skala interval. Semakin tinggi skor angka variabel mengindikasikan semakin meningkat fokus pelanggan.

3.5.2 Variabel Komitmen Kualitas

Komitmen pada kualitas adalah suatu tindakan yang berfokus pada tujuan atau visi perusahaan dalam mempertahankan dan meningkatkan kualitas produk agar sasaran dan tujuan perusahaan dapat tercapai sebagaimana mestinya. Hal tersebut dilakukan agar kualitas produk tersebut sesuai dengan harapan konsumen.

Variabel Komitmen Kualitas diukur dengan sejumlah indikator yaitu pertimbangan yang utama kualitas dalam mendesain produk, mendapat umpan balik dari pakar kualitas, memasukkan umpan balik customer serta menjamin aktivitas benchmarking untuk menghasilkan perbaikan (Rovila dalam Kuswidyarini, 2013)

Indikator pernyataan dari satu sampai dengan ke empat diukur dengan menggunakan skala likert dengan lima pilihan jawaban, dimana jawaban terendah diberi skor satu dan tertinggi diberi skor lima. Skala ini adalah skala interval. Semakin tinggi skor angka variabel mengindikasikan semakin meningkat komitmen kualitas.

3.5.3 Variabel Orientasi Perbaikan Berkelanjutan

Orientasi perbaikan berkelanjutan adalah tindakan yang dilakukan oleh perusahaan untuk selalu memperbaiki kualitas produk/jasa secara terus menerus. Untuk mencapai perbaikan berkelanjutan, manajer senior tidak cukup bila hanya menerima ide perbaikan, tetapi juga secara aktif mendorong setiap orang untuk mengidentifikasi dan menggunakan kesempatan perbaikan.

Variabel orientasi perbaikan berkelanjutan pada penelitian ini diukur dengan empat indikator, yaitu fokus pada sistem perbaikan, melakukan perbaikan sistem

maupun proses, keputusan perbaikan berkelanjutan merupakan keputusan strategik dan berjangka panjang, dan memiliki program pengurangan pada pemborosan secara terus menerus.

Indikator pernyataan dari satu sampai dengan ke empat diukur dengan menggunakan skala likert dengan lima pilihan jawaban, dimana jawaban terendah diberi skor satu dan tertinggi diberi skor lima. Skala ini adalah skala interval. Semakin tinggi skor angka variabel mengindikasikan semakin meningkat orientasi perbaikan berkelanjutan.

3.5.4 Variabel Kinerja Keuangan

Kaplan dan Norton (1992) yang menyatakan bahwa kinerja keuangan merupakan hasil dari kegiatan operasi, dan kesuksesan keuangan dari kegiatan operasi tersebut akan membawa konsekuensi logis pada kegiatan fundamental operasi perusahaan secara lebih baik.

Pengukuran kinerja financial, dimana pada penelitian ini dibatasi pada kinerja financial menggunakan instrumen yang digunakan oleh Chenhall (1997), Kaynak (2003) dalam Azlina, dkk. (2013). Pertanyaan terdiri dari tiga item pernyataan keadaan produk dibandingkan dengan rata-rata industri yang terdiri dari tingkat pertumbuhan penjualan dalam 3 tahun ini, tingkat pertumbuhan ROI, dan tingkat pertumbuhan profit. Indikator pernyataan dari satu sampai dengan ke tiga diukur dengan menggunakan skala likert dengan lima pilihan jawaban, dimana jawaban terendah diberi skor satu dan tertinggi diberi skor lima. Skala ini adalah skala interval. Semakin tinggi skor angka variabel mengindikasikan semakin meningkat kinerja keuangan.

3.6 Sumber Data dan Jenis Data

3.6.1 Sumber Data

Bila dilihat dari sumbernya, maka data yang diambil dalam penelitian ini merupakan data primer yaitu merupakan sumber data yang diperoleh secara langsung dari sumber asli atau pihak pertama. Hal ini dikarenakan data diperoleh dari penyebaran yang dibagikan secara langsung kepada para responden.

3.6.2 Jenis Data

Jenis data yang digunakan yaitu data subyektif yang berupa tanggapan (respon) tertulis sebagai tanggapan dari pertanyaan tertulis (kuesioner). Data subyek selanjutnya diklasifikasikan berdasarkan bentuk tanggapan (respon) yang diberikan, baik secara lisan (verbal), tertulis, dan ekspresi. Respon verbal diberikan sebagai tanggapan atas pertanyaan yang diajukan oleh peneliti dalam wawancara. Respon tertulis diberikan sebagai tanggapan atas pertanyaan tertulis (kuesioner) yang diajukan oleh peneliti. Respon ekspresi diperoleh dari proses observasi (Ikhsan, 2008;137).

3.7 Teknik Pengambilan Data

Teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah dengan cara memberikan kuesioner kepada para responden dimana kuesioner tersebut berisi butir-butir pertanyaan yang di dalamnya terdapat pengukur konstruk atau variabel yang digunakan dalam penelitian. Pengumpulan data dilakukan melalui surat maupun secara langsung bertemu dengan responden yang terkait sesuai dengan yang telah ditetapkan oleh peneliti yaitu manajer produksi, manajer kualitas, manajer

pemasaran, manajer pembelian, serta manajer keuangan (*accounting*) & staff pada beberapa perusahaan manufaktur yang berada di kota Gresik.

3.8 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif data dan analisis regresi berganda, untuk menguji pengaruh fokus customer, komitmen kualitas, dan orientasi perbaikan berkesinambungan terhadap kinerja keuangan. Sesuai dengan tujuan dan hipotesis penelitian yang dikemukakan, maka data yang diperoleh disusun, dikelompokkan dan diolah kembali. Adapun tahap-tahap dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

3.8.1 Uji Validitas

Uji Validitas digunakan untuk mengukur valid (sesuai/cocok) atau tidaknya suatu kuesioner ataupun pertanyaan dalam kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Jadi validitas digunakan mengukur apakah pertanyaan dalam kuesioner yang sudah kita buat benar-benar dapat mengukur apa yang hendak kita ukur. Pengujian validitas dilakukan dengan menggunakan SPSS for windows. Kriteria uji validitas yang terpenuhi adalah dengan membandingkan antara koefisien korelasi dengan R tabel, apabila koefisien korelasi \geq R tabel, maka uji validitas terpenuhi. (Ghozali, 2011: 53).

3.8.2 Uji Reliabilitas

Setelah tingkat validitas ditentukan maka dapat dilanjutkan dengan melakukan uji reliabilitas. Uji reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang

merupakan indikator dari suatu variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Pengukuran hanya sekali dan kemudian hasilnya dibandingkan dengan pertanyaan lain atau mengukur korelasi antara jawaban pertanyaan. Pengukuran ini menggunakan bantuan SPSS dengan uji statistik Cronbach Alpha (α). Keandalan item pertanyaan dianggap cukup jika nilai koefisien Cronbach Alpha lebih besar dari 0,60.

3.8.3 Uji Asumsi Klasik

Pengujian asumsi klasik merupakan syarat utama untuk menilai apakah persamaan regresi yang digunakan sudah memenuhi syarat BLUE (*Best Linear Unbias Estimator*) dikemukakan oleh Imam Ghozali dan Mudrik Al Mansur (2002). Untuk membuktikan hipotesa yang dibentuk dalam penelitian ini yang dilakukan dengan menggunakan uji regresi berganda, sebelumnya harus dilakukan pengujian asumsi klasik terlebih dahulu. Dalam penelitian ini uji asumsi klasik yang digunakan adalah uji normalitas, uji heteroskedastisitas, dan Uji multikolinieritas.

3.8.3.1 Uji Normalitas

Tujuan uji normalitas adalah untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel terikat (*dependent variable*) dan variabel bebas (*independent variable*). Dan diantara variabel terikat dan variabel bebas mempunyai distribusi normal atau mendekati normal. Model regresi yang memiliki distribusi data yang normal atau mendekati normal dikatakan model regresi yang baik (Imam Ghozali, 2006:170).

Normalitas suatu data dapat dideteksi dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik atau melihat dari grafik histogram dari nilai residualnya. Dasar pengambilan keputusan adalah sebagai berikut :

1. Jika data menyebar sekitar garis diagonal dan mengikuti arah histogram menuju pola distribusi normal, maka model regresi tersebut memenuhi asumsi klasik.
2. Jika data menyebar jauh dari garis diagonal dan atau tidak mengikuti garis diagonal atau histogram, tidak menunjukkan alpha distribusi normal, maka model regresi tersebut tidak memenuhi asumsi normalitas.

Cara mengujinya dapatkan nilai residual dari persamaan regresi dan uji apakah nilai residual ini berdistribusi normal dengan menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov. Kriteria pengujian dengan membandingkan probabilitas yang diperoleh dengan taraf signifikansi 5%. Jika $p \geq 0.05$, maka data terdistribusi normal (Imam Ghozali, 2006:151).

3.8.3.2 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dari model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain (Ghozali, 2005:105). Uji Heteroskedastisitas dilakukan dengan cara melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik Scatter Plot antara SRESID dan ZPRED.

Dasar analisisnya adalah sebagai berikut (Ghozali, 2006):

- a. Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas.

- b. Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas

3.8.3.3 Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas dilakukan untuk mengetahui apakah ditemukan adanya hubungan antara variabel bebas terjadi multikolinieritas atau tidak. (Ghozali, 2005:57). Untuk mendeteksi ada atau tidaknya Multikolinieritas di dalam model regresi adalah sebagai berikut:

- a. Menganalisis matrik korelasi variabel-variabel independen. Jika antar variabel independen ada korelasi yang cukup tinggi (umumnya di atas 0.90), maka hal ini merupakan indikasi adanya multikolinieritas. Multikolinieritas dapat disebabkan karena adanya efek kombinasi dua atau lebih variabel independen.
- b. Multikolinieritas dapat juga dilihat dari (1) nilai tolerance dan lawannya (2) variance inflation factor (VIF). Kedua ukuran ini menunjukkan setiap variabel independen manakah yang dijelaskan oleh variabel independen lainnya. Nilai cut off yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolinieritas adalah nilai tolerance $< 0,10$ atau sama dengan nilai VIF > 10 .

3.8.4 Uji Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi linier sederhana digunakan untuk mengukur kekuatan hubungan antara variabel dependen dengan variabel independen dan untuk menunjukkan arah hubungan antara variabel dependen dengan variabel independen. Persamaan regresi linier sederhana dalam penelitian ini dapat dituliskan sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1.X_1 + \beta_2.X_2 + \beta_3.X_3 + e_i$$

Keterangan :

Y = Kinerja Keuangan

α = konstanta

$\beta_1, \beta_2, \beta_3$ = Koefisien Variabel Bebas

X1 = Fokus Pelanggan

X2 = Komitmen kualitas

X3 = Orientasi perbaikan berkelanjutan

e_i = Variabel Pengganggu

3.8.5 Uji Hipotesis

3.8.5.1 Koefisien Determinasi (adjusted R²)

Digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerapkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol sampai dengan satu. Nilai R² yang kecil menunjukkan kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variasi independen memberikan hamper semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.

3.8.5.2 Uji F

Pengujian hipotesis distribusi F pada model regresi berganda tabel F dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat. Langkah-langkah/ urutan menguji hipotesa dengan distribusi F adalah :

1) Merumuskan hipotesis untuk masing-masing kelompok.

H_0 = berarti secara simultan atau bersama-sama tidak ada pengaruh yang signifikan antara X_1 , X_2 , X_3 dengan Y .

H_1 = berarti secara simultan atau bersama-sama ada pengaruh yang signifikan antara X_1 , X_2 , X_3 dengan Y .

2) Menentukan tingkat signifikan yaitu sebesar 5% ($\alpha = 0,05$)

3) Membandingkan tingkat signifikan ($\alpha = 0,05$) dengan tingkat signifikan F yang diketahui secara langsung dengan menggunakan program SPSS dengan kriteria:

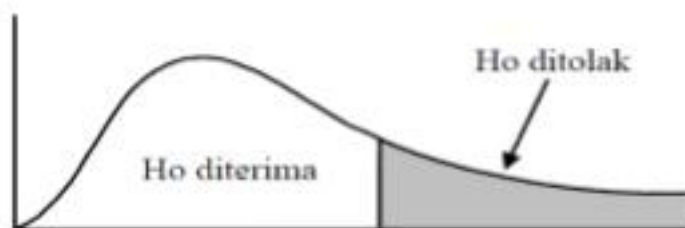
Nilai signifikan $F > 0,05$ berarti H_0 diterima dan H_1 ditolak.

Nilai signifikan $F < 0,05$ berarti H_0 ditolak dan H_1 diterima.

4) Membandingkan F hitung dengan F tabel, dengan kriteria sebagai berikut:

Jika F hitung $> F$ tabel, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima.

Jika F hitung $< F$ tabel, maka H_0 diterima dan H_1 ditolak.



Gambar 3.1

Gambar Kurva Distribusi F

3.8.5.3 Uji T

Uji t dilakukan untuk melihat signifikan dari pengaruh variabel bebas secara individu terhadap variabel terikat. Langkah-langkah/urutan menguji hipotesa dengan distribusi T adalah :

1) Merumuskan hipotesis untuk masing-masing kelompok.

H_0 = berarti secara simultan atau bersama-sama tidak ada pengaruh yang signifikan antara X_1, X_2, X_3 dengan Y .

H_1 = berarti secara simultan atau bersama-sama ada pengaruh yang signifikan antara X_1, X_2, X_3 dengan Y .

2) Menentukan tingkat signifikan yaitu sebesar 5% ($\alpha = 0,05$)

3) Membandingkan tingkat signifikan ($\alpha = 0,05$) dengan tingkat signifikan T yang diketahui secara langsung menggunakan program SPSS dengan kriteria:

Nilai signifikan $T > 0,05$ berarti H_0 diterima dan H_1 ditolak.

Nilai signifikan $T < 0,05$ berarti H_0 ditolak dan H_1 diterima.

4) Membandingkan T hitung dengan T tabel, dengan kriteria sebagai berikut:

Jika $T \text{ hitung} > T \text{ tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima.

Jika $T \text{ hitung} < T \text{ tabel}$, maka H_0 diterima dan H_1 ditolak.



Gambar 3.1

Gambar Kurva Distribusi T