

# **BAB III**

## **METODE PENELITIAN**

### **A. Pendekatan Penelitian**

Pendekatan penelitian yang digunakan oleh penulis untuk melaksanakan penelitian ini adalah kuantitatif. Menurut Sugiyono (2013: 13), metode kuantitatif merupakan metode penelitian yang berdasarkan pada filsafat positivisme, sehingga dapat dipergunakan untuk melakukan penelitian terhadap suatu sample atau populasi yang telah ditentukan.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif analisis yang didukung oleh teori menurut Sugiyono (2013) bahwa metode ini memiliki fungsi untuk memberikan deskripsi atau gambaran terhadap suatu objek yang diteliti melalui sampel yang telah dikumpulkan dengan memusatkan perhatian pada masalah-masalah dan hasil olahan penelitian akan di analisis untuk diambil kesimpulannya,

### **B. Objek Penelitian**

The Cipaku Garden Hotel dibangun pada tanggal 27 Desember 1983. Sebelumnya hotel ini bernama Hotel Cipaku Indah yang kemudian diganti menjadi The Cipaku Garden Hotel pada tahun 2008. Hotel yang dikelola oleh Cipaku Garden Hotel Hospitality ini merupakan hotel berbintang tiga di Bandung dengan konsep desain minimalis dengan sentuhan budaya Sunda.

Hotel ini berlokasi di Jl. Cipaku Indah X No.2-4, Ledeng, Kec. Cidadap, Kota Bandung, Jawa Barat 40143. Responden untuk penelitian ini adalah karyawan di Restoran The Cipaku Garden Hotel yang berjumlah 15 orang.

### **C. Populasi dan Sampling**

#### **1. Populasi**

Sebelum sampel dikumpulkan, peneliti harus menentukan populasi. Arikunto (2013: 173) mendefinisikan populasi sebagai keseluruhan individu yang menjadisuatu objek dalam penelitian. Kumpulan individu tersebut memiliki ciri-ciri yang telah ditetapkan untuk dijadikan suatu objek penelitian.

Populasi penelitian ini adalah pramusaji yang bekerja di restoran The Cipaku Garden Hotel dengan jumlah sebanyak 15 orang di restoran The Cipaku Garden Hotel.

#### **2. Sampel**

Menurut Sukandarrumidi (2006:50), sampel merupakan sebuah sumber penelitian yang berisikan sebagian dari populasi yang memiliki kesamaan. Pengukuran sampel adalah suatu langkah yang dilakukan untuk menentukan besarnya sampel yang diambil untuk memperoleh informasi dalam melakukan suatu penelitian.

Arikunto (2012: 104) mengungkapkan jika populasi yang diteliti dalam suatu penelitian jumlahnya kurang dari 100 orang, maka teknik

pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik *sampling* jenuh (sensus). Jika jumlah populasinya lebih dari 100 orang, maka dapat digunakan 10-15% atau 20-25% dari jumlah populasi tersebut.

Besar populasi yang diteliti di restoran The Cipaku Garden Hotel jumlahnya kurang dari 100 orang dan hanya berjumlah 15 orang sehingga penulis menggunakan teknik sensus atau *sampling* jenuh.

#### **D. Metode Pengumpulan Data**

Metode pengambilan data merupakan teknik untuk mengumpulkan data yang dijadikan sebagai informasi untuk menjalankan sebuah penelitian. Jenis data yang dihasilkan dapat berupa data primer maupun sekunder. Metode yang digunakan untuk mengumpulkan data tersebut adalah:

##### **1. Data Primer**

Teknik pengumpulan data primer dapat dilakukan dengan cara survey langsung ke objek penelitian, yaitu di restoran The Cipaku Garden Hotel. Data primer dapat diperoleh dengan melakukan:

###### **a. Observasi**

Observasi merupakan aktivitas yang dilakukan untuk secara langsung mengamati serta meneliti suatu objek. Peneliti melakukan observasi secara langsung di restoran The Cipaku Garden Hotel untuk mengamati fenomena yang terjadi di restoran tersebut untuk kemudian dijadikan sebuah bahan penelitian.

###### **b. Wawancara**

Wawancara merupakan sebuah cara pengumpulan data yang dilakukan oleh pewawancara dengan memberikan serangkaian pertanyaan kepada narasumber untuk memperoleh informasi secara lisan. Dalam hal ini, penulis melakukan wawancara dengan manager hotel dan restoran The Cipaku Garden Hotel. Hasil wawancara yang penulis lakukan menjadi latar belakang dari penelitian ini.

c. Kuesioner

Kuesioner merupakan suatu cara mengumpulkan data yang dilakukan dengan memberikan serangkaian pertanyaan kepada responden untuk memperoleh informasi secara tulisan. Jenis kuesioner yang dikumpulkan penulis berupa pertanyaan tertutup untuk mempermudah proses pengisian kuisisioner dan penganalisaan data karena sifatnya yang terstruktur.

Data kuesioner yang telah terkumpul akan dianalisa dengan skala likert. Menurut Sugiyono (2017), skala likert merupakan suatu instrumen yang digunakan dalam penelitian untuk mengukur persepsi seseorang atau suatu kelompok mengenai fenomena sosial yang terjadi. Kriteria jawaban dan penilaian responden yang dicantumkan dalam angket adalah sebagai berikut:

**TABEL 3**  
**KRITERIA JAWABAN DAN PENILAIAN RESPONDEN**

Kriteria Jawaban	Skoring
Sangat Setuju ( SS)	5
Setuju (S)	4
Kurang Setuju (KS)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber : Sugiyono (2017)

## 2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan sumber data yang didapatkan dari berbagai sumber yang dapat mendukung data primer dan didapatkan secara tidak langsung. Data sekunder dapat diperoleh melalui:

### a. Studi Kepustakaan

Data sekunder yang didapatkan dari berbagai studi kepustakaan, yaitu dari jurnal, literatur, berita, serta buku yang menjadi bahan referensi teori dalam penelitian serta penyusunan kajian pustaka.

### b. Studi Dokumentasi

Studi dokumentasi merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara melihat data historisData historis yang digunakan oleh penulis berupa tingkat kehadiran pramusaji dan data jumlah komplain di restoran.

## E. Definisi Operasional Variabel

Sugiyono (2013) mendefinisikan variabel sebagai suatu bahasanyang dipilih oleh peneliti untukmendapatkan suatu informasi yang kemudian diambil kesimpulannya. Dalam suatu penelitian terdapat dua macam variabel, yaitu variabel bebas dan variabel terikat.

### 1. Variabel Bebas

Variabel bebas merupakan suatu variabel yang berfungsi untuk mendeskripsikan faktor pengaruh yang menjadi penyebab dari perubahan pada faktor terikat. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah *Hospitality Industry Culture Profile* yang merupakan sebuah

instrumen untuk menilai budaya organisasi. Berikut merupakan operasional variabel dari *Hospitality Industry Culture Profile*:

**TABEL 4**  
**OPERASIONAL VARIABEL *HOSPITALITY***  
***INDUSTRY CULTURE PROFILE***

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
<i>Hospitality Industry Culture Profile</i>	Kejujuran dan Orientasi pada Orang.	Kepercayaan dari atasan, rekan kerja, dan pelanggan.	Interval
		Menghormati hak individu dan dukungan terhadap karyawan	
	Orientasi tim	Kekompakan antar anggota dalam menjalankan tugas serta menyelesaikan masalah	
		Tanggung jawab tim dalam menyelesaikan pekerjaan.	
	Inovasi	Keinginan untuk berinovasi dan berkreasi	
		Keberanian untuk mengambil resiko	
	Orientasi terhadap Hasil	Proses dalam menyelesaikan tugasnya.	
		Pencapaian target	
	Kualitas Layanan	Menjalin hubungan yang baik dengan pelanggan	
		Meningkatkan kualitas pelayanan.	
	Perkembangan Karyawan	Promosi bagi karyawan	
		Pengembangan pribadi dan karir melalui pelatihan	
	Kompensasi yang Adil	Pemberian gaji yang sesuai dengan jabatan	
		Pemberian bonus bagi karyawan	

Sumber: *Hospitality Industry Culture Profile*, Mustafa Tepecci (2009)

## 2. Variabel Terikat

Variabel terikat ialah suatu variabel yang berfungsi untuk mendeskripsikan faktor yang mendapat pengaruh serta akibat dari variabel bebas. Variabel terikat dalam penelitian ini merupakan kinerja karyawan. Berikut merupakan operasional variabel dari kinerja pramusaji

**TABEL 5**  
**OPERASIONAL VARIABEL KINERJA PRAMUSAJI**

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
Kinerja	Hubungan dengan rekan kerja	Menjalin hubungan yang baik dengan rekan kerja	Interval
		Kemampuan untuk bekerja sama dalam tim	
	Hubungan dengan pemimpin	Menjalin hubungan baik dengan atasan	
		Dukungan dari pemimpin terhadap karyawan	
	Rasa Aman pada Masa Depan	Jaminan finansial di masa depan	
		Jaminan kesehatan dari perusahaan	
	Penempatan kerja	Penempatan kerja yang sesuai kemampuan	
		Pemberian tugas yang sesuai dengan jabatan	
	Pelatihan dan Promosi Karyawan	Pengembangan diri dan karir melalui pelatihan	

**TABEL 5**  
**OPERASIONAL VARIABEL KINERJA PRAMUSAJI**  
**(Lanjutan)**

		Peluang karyawan untuk mendapatkan promosi kerja	
	Kompensasi yang diberikan	Pemberian gaji yang sesuai dengan jabatan	
		Pemberian bonus bagi karyawan	

Sumber : Alex Soemadji Nitisemito (2001: 109)

## **F. Analisis Data**

### **1. Uji Validitas**

Menurut Sujarweni dan Endrayanto (2012), tujuan dari uji validitas adalah untuk memahami kelayakan dari poin-poin yang terdapat di suatu daftar pertanyaan untuk menjelaskan suatu variabel. Uji Validitas memiliki fungsi sebagai sebuah instrumen untuk mengetahui adanya kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang nyata terjadi pada objek yang diteliti untuk mengetahui apakah data tersebut valid atau tidak.

Uji validitas dilaksanakan dengan alat bantu yaitu SPSS dimana butir angket dapat dikatakan valid bila mempunyai  $r$  hitung lebih tinggi dari  $r$  tabel sedangkan data dikatakan tidak valid jika  $r$  hitung lebih rendah dari  $r$  tabel.

### **2. Uji Reliabilitas**

Uji Reliabilitas memiliki fungsi untuk menunjukkan stabilitas dari hasil pengamatan dan dapat dilakukan secara bersama-sama

terhadap seluruh instrumen. Uji reabilitas pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan koefisien realibilitas *Cronbach's Alpha*. Dalam menentukan realibilitas suatu instrumen, bisa digunakan batasan tertentu. Reliabilitas yang kurang dari 0,6 menunjukkan hasil yang kurang baik, sedangkan 0,7 dapat diterima dan di atas 0,8 dapat dinyatakan baik.

### 3. Uji Statistik Deskriptif

Uji Statistik Deskriptif bertujuan untuk memberikan deskripsi terhadap masing-masing variabel pada sebuah penelitian dengan menggunakan rentang kriteria penilaian rata-rata. Tolak ukur penilaian rata-rata ini memanfaatkan interval untuk dapat memastikan panjang setiap kelas interval. Formula yang dipakai menurut Sudjana (2008) adalah:

**TABEL 6**  
**SKALA INTERVAL**

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
1 – 1,8	Sangat Kurang
1,81 – 2,6	Kurang
2,61 – 3,4	Cukup
3,41 – 4,2	Baik
4,21 – 5	Sangat Baik

Sumber : Data Hasil Olahan Penulis, 2020

$$p = \frac{\text{rentang}}{\text{banyak kelas}}$$

Keterangan:

p = Panjang interval kelas

Rentang = Nilai tertinggi – nilai terendah

Banyak kelas interval = 5

$$p = \frac{\text{rentang}}{\text{banyak kelas}}$$

$$p = \frac{\text{nilai tertinggi} - \text{nilai terendah}}{\text{banyak kelas}}$$

$$p = \frac{5 - 1}{5}$$

$$p = \frac{4}{5}$$

$$p = 0,8$$

Berdasarkan rumus yang digunakan, terdapat nilai terendah dan nilai tertinggi yang didapatkan dari hasil skala penilaian pada kuesioner yang diberikan. Nilai terendah pada skala interval adalah 1 sedangkan nilai tertinggi adalah 5.

Setelah memasukan angka ke dalam rumus, diperoleh angka sebesar 0,8 yang akan menjadi pedoman untuk mencari skala ukur yang digunakan. Untuk nilai pertama dimasukkan nilai terendah yaitu 1 lalu ditambah 0,8 sehingga dapat diperoleh nilai sebesar 1,8 yang kemudian diberikan keterangan paling rendah.

Untuk nilai selanjutnya, nilai 1,8 ditambahkan dengan 0,8 sehingga diperoleh hasil sebesar 2,6 yang kemudian diberikan keterangan rendah. Proses ini terus berlanjut dan dilakukan hingga mendapatkan nilai angka 5 yang dimana angka tersebut adalah nilai tertinggi.

#### 4. Uji Regresi Linear Sederhana

Menurut Sujarweni (2014), uji regresi memiliki tujuan untuk menganalisis pengaruh antara dua variabel atau lebih. Uji regresi dapat digunakan sebagai instrumen untuk menganalisis pengaruh dari variabel independen terhadap variabel dependen.

Metode analisis regresi linear sederhana menghubungkan variabel dependen dan variabel independen menggunakan alat bantu yaitu SPSS. Rumus model regresi linear sederhana adalah sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

Keterangan:

Y = Variabel tak bebas

X = Variabel bebas

a = Parameter intercept

b = Parameter koefisien refresi variabel bebas

#### G. Jadwal Penelitian

Jadwal penelitian yang dilakukan oleh penulis berupa penentuan lokasi usaha, pengajuan judul dan dosen pembimbing, pelaksanaan penelitian dengan melakukan survey dan observasi, sampai dengan sidang Proyek Akhir (PA) pada bulan Agustus 2020. Dibawah ini jadwal penelitian yang disusun oleh penulis:

**TABEL 7**  
**JADWAL PENELITIAN**

Uraian Kegiatan	Februari				Maret				April				Mei				Juni				Juli				Agustus					
	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	2	3	4		
Penentuan Lokus	■	■																												
Pengajuan TOR			■	■																										
Penyusunan UP					■	■	■	■	■																					
Bimbingan UP					■	■	■	■	■																					
Pengumpulan UP									■	■																				
Seminar UP											■	■																		
Revisi UP													■	■																
Penyusunan PA															■	■	■	■	■	■	■	■								
Bimbingan PA															■	■	■	■	■	■	■	■								
Pengumpulan PA																					■	■								
Sidang PA																							■	■						

Sumber : Hasil Olahan Penulis (2020)