

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

Pembahasan pada bagian metode penelitian ini akan menguraikan mengenai identifikasi variabel penelitian, definisi operasional penelitian, populasi dan teknik pengambilan sampel, metode pengumpulan data, validitas dan reliabilitas alat ukur, serta metode analisa data.

#### **A. Identifikasi Variabel Penelitian.**

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

Variabel bebas : Disiplin kerja

Variabel tergantung : Kualitas pelayanan

#### **B. Definisi Operasional Variabel Penelitian.**

Definisi operasional variabel dalam penelitian bertujuan untuk mengarahkan variabel penelitian agar sesuai dengan metode pengukuran yang akan dirumuskan nantinya.

Adapun definisi variabel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

##### **1. Disiplin Kerja**

Disiplin kerja merupakan perilaku karyawan yang menaati seluruh peraturan-peraturan perusahaan seperti hadir tepat waktu, berada diruangan atau lokasi kerjanya saat jam kerja.

## 2. Kualitas pelayanan.

Kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan karyawan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan sebagai pedoman dalam pemberian layanan dan memberikan apa yang menjadi kebutuhan konsumen.

Data mengenai kualitas pelayanan diungkap melalui aspek-aspek yaitu *Reliability, Responsiveness, assurance, tangibles, empathy*. Pada skala kualitas pelayanan semakin tinggi jumlah skor pada skala kualitas pelayanan berarti semakin tinggi kualitas pelayanan. Sebaliknya, semakin rendah jumlah skor pada skala kualitas pelayanan berarti semakin rendah kualitas pelayanan.

### C. Subjek Penelitian

#### 1. Populasi penelitian

Menurut Arikunto (2002) populasi adalah keseluruhan subjek penelitian yang akan dikenai generalisasi hasil penelitian. Menurut Hadi (2004) populasi adalah semua individu untuk siapa kenyataan-kenyataan yang di peroleh dari sampel itu hendak digeneralisasikan. Jadi populasi adalah keseluruhan subjek penelitian yang mempunyai persamaan sifat yang akan dikenai generalisasi dari hasil penelitian. Populasi pada penelitian ini adalah keseluruhan karyawan bagian pelayanan PDAM Tirtanadi Cabang Sunggal yang berjumlah 51 orang.

#### 2. Sampel Penelitian

Sampel menurut Arikunto (1998) adalah subjek atau wakil dari populasi yang diteliti. Besar anggota sampel harus dihitung berdasarkan teknik-teknik

tertentu agar sampel yang digunakan yang diambil dari populasi dapat dipertanggung jawabkan. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagian dari populasi yaitu karyawan yang bekerja dibagian pelayanan PDAM Tirtanadi cabang sunggal. Penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 51 orang. Hal ini di asumsikan telah mewakili dari keseluruhan populasi yang ada sehingga hasil penelitian dapat digeneralisasikan.

### **3. Teknik Pengambilan Sampel**

Teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel adalah *total sampling* yaitu sampel yang digunakan dalam penelitian ini diambil keseluruhan sesuai jumlah populasi karena untuk menghasilkan hasil penelitian yang lebih akurat.

Penentuan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan mempertimbangkan berbagai hal, baik yang bersifat teoritis maupun praktis, yang bersifat teoritis dimaksudkan untuk memperoleh derajat kecermatan statistik yang maksimal. Sedangkan pertimbangan yang bersifat praktis didasarkan pada keterbatasan peneliti, antara lain keterbatasan kesempatan, waktu, dan dana. (Sugiyono, 2009).

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

Skala dalam penelitian ini skala yaitu skala disiplin kerja dan kualitas pelayanan.

##### **1. Form Observasi Disiplin Kerja**

Form observasi Disiplin Kerja disusun berdasarkan aspek-aspek yang dikemukakan Rivai (2004) yaitu konsisten, taat asas, konsekuensi, dan tanggungjawab. Observasi dilakukan oleh kepala bagian selama enam hari.

Form observasi ini disusun dengan model ceklis, dengan menggunakan dua alternatif pilihan jawaban, yaitu: Ya dan Tidak.

## 2. Skala Kualitas Pelayanan

Skala Kualitas Pelayanan disusun berdasarkan aspek-aspek yang dikemukakan oleh Zeithaml, Parasuraman dan Berry (dalam Ratminto dan Atik, 2005) yaitu *tangibles*, *reability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.

Skala ini disusun dengan model format skala *Likert*. Nilai setiap pernyataan diperoleh dari jawaban subjek yang menyatakan kesetujuan (*favourable*) dan ketidaksetujuan (*unfavorable*). Skala ini terdiri dari dua alternatif jawaban yaitu Ya diberi skor 2 untuk (*favourable*) dan Tidak diberi skor 1 untuk (*favourable*), sedangkan untuk (*unfavorable*) Ya diberi skor 1 dan Tidak diberi skor 2.

## E. Validitas Dan Reliabilitas Alat Ukur

### 1. Validitas Alat Ukur

Sugiyono (2009) mendefinisikan validitas tes atau validitas alat ukur adalah sejauh mana tes itu mengukur apa yang dimaksudkannya untuk diukur, artinya derajat fungsi mengukurnya suatu tes atau derajat kecermatan suatu tes. Untuk mengkaji validitas alat ukur dalam penelitian ini, peneliti melihat alat ukur berdasarkan arah isi yang diukur yang disebut dengan validitas isi (*content validity*).

Validitas isi menunjukkan sejauh mana *aitem-aitem* yang dilihat dari isinya dapat mengukur apa yang dimaksudkan untuk diukur. Validitas isi alat ukur ditentukan melalui pendapat profesional (*professional judgement*) dalam proses telaah soal sehingga *item-item* yang telah dikembangkan memang mengukur apa yang dimaksudkan untuk diukur (Suryabrata, 2000).

Selain itu analisis validitas yang digunakan adalah dengan melihat nilai *Corrected Item-Total Correlation* atau yang disebut dengan r-hitung. Kemudian nilai r-hitung dibandingkan dengan nilai r-tabel. Dengan asumsi jika nilai r-hitung  $>$  r-tabel, maka aitem valid, tetapi jika nilai r-hitung  $<$  r-tabel maka aitem tidak valid atau gugur. Nilai *Corrected Item-Total Correlation* diperoleh dengan menggunakan program *SPSS Versi 18.00 for Windows*.

## 2. Reliabilitas Alat Ukur

Reliabilitas mengacu pada konsistensi, kejelasan, dan kepercayaan alat ukur. Secara empirik tinggi rendahnya reliabilitas ditunjukkan melalui koefisien reliabilitas (Sugiyono, 2009). Pada prinsipnya, suatu alat ukur dikatakan reliabel apabila alat tersebut mampu menunjukkan sejauhmana pengukurannya memberi hasil yang relatif sama bila dilakukan pengukuran kembali pada subjek yang sama. Relatif sama berarti tetap ada toleransi terhadap perbedaan-perbedaan kecil diantara hasil beberapa kali pengukuran. Bila perbedaan itu sangat besar dari waktu ke waktu maka hasil pengukuran tidak dapat dipercaya dan dikatakan tidak reliabel.

Uji reliabilitas skala penelitian ini menggunakan pendekatan konsistensi internal, dimana tes dikenakan sekali saja pada sekelompok subyek. Reliabilitas

dinyatakan oleh koefisien realibilitas yang angkanya berada dalam rentang 0 sampai dengan 1. Koefisien reliabilitas yang semakin mendekati angka 1 menandakan semakin tinggi reliabilitas. Sebaliknya, koefisien yang semakin mendekati angka 0 berarti semakin rendah reliabilitas yang dimiliki (Sugiyono, 2009). Teknik estimasi reliabilitas yang digunakan adalah teknik koefisien *Alpha Cronbach* dengan menggunakan program *SPSS Versi 18.00 for Windows*.

## F. Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik korelasi *product moment* dari *karl pearson*. Alasan digunakanya teknik korelasi ini disebabkan karena pada penelitian ini memiliki tujuan ingin melihat hubungan antara satu variabel bebas (disiplin kerja) dengan satu variabel korelasi ini di sebabkan karena pada penelitian ini memiliki tujuan ingin melihat hubungan antara satu variabel bebas (disiplin kerja) dengan satu variabel tergantung (kualitas pelayanan). Formula dari teknik *product moment* yang dimaksud adalah sebagai berikut (Arikunto,1997):

$$r_{xy} = \frac{\sum XY - \frac{(\sum X)(\sum Y)}{N}}{\sqrt{\left[\sum X^2 - \frac{(\sum X)^2}{N}\right] \left[\sum Y^2 - \frac{(\sum Y)^2}{N}\right]}}$$

Keterangan :

- $r_{xy}$  = Koefisien korelasi antar tiap butir dengan skor total.
- $\sum XY$  = Jumlah hasil kali antar setiap butir dengan skor total.
- $\sum X$  = Jumlah skor keseluruhan subjek untuk tiap butir.
- $\sum X$  = Jumlah skor keseluruhan subjek untuk tiap butir.

$\Sigma Y$	=	Jumlah skor keseluruhan butir pada subjek
$\Sigma X^2$	=	Jumlah kuadrat skor x
$\Sigma Y^2$	=	Jumlah kuadrat skor y
$N$	=	Jumlah subjek

Sebelum dilakukan analisis data dengan teknik analisis *Product Moment*, maka terlebih dahulu dilakukan uji asumsi terhadap data penelitian yang meliputi:

- a. Uji normalitas, yaitu untuk mengetahui apakah distribusi data penelitian masing-masing variabel telah menyebar secara normal.
- b. Uji Linieritas, yaitu untuk mengetahui apakah data dari variabel bebas memiliki hubungan yang linier dengan variabel tergantung.

