

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Obyek dan Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Starbucks Coffee yang berada di wilayah Semarang yang terletak di 4 lokasi yaitu Paragon City Mall, Ciputra Mall, Bandara Ahmad Yani dan Rest Area Semarang-Bawen KM 22+200.

3.2. Populasi dan Sampel

Populasi penelitian ini adalah seluruh karyawan Starbucks Coffee yaitu sebanyak 78 orang pegawai. Digunakan metode pengambilan sampel berbasis pada probabilitas dengan metode random sederhana. Pengambilan jumlah sampel dilakukan dengan menggunakan rumus Slovin untuk mendapatkan batas minimum.

$$n = \frac{N}{1 + N e^2} \qquad n = \frac{78}{1 + 78(5\%)^2}$$

$$n = 65$$

Keterangan:

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang dapat ditolerir (5%)

Dengan rumus tersebut, jumlah sampel minimal yang dapat diambil sebanyak **65 responden** karyawan Starbucks Coffee Semarang.

3.3. Metode Pengumpulan Data

3.3.1. Jenis dan Sumber Data

Jenis dan sumber data dalam penelitian ini adalah data primer berupa data hasil jawaban kuesioner yang dibagikan kepada responden yaitu karyawan Starbucks Coffee wilayah Semarang. Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari sumber asli (tidak melalui perantara) yang secara khusus dikumpulkan oleh peneliti untuk menjawab masalah penelitian (Indriantoro & Supomo, 1999).

3.3.2. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data tergantung dari strategi dan sumber datanya (Jogiyanto, 2010). Pendekatan komunikasi dapat digunakan dalam mendapatkan data primer, salah satunya dengan menggunakan teknik survei. Survei adalah metode pengumpulan data primer dengan memberikan pertanyaan-pertanyaan kepada responden individu (Jogiyanto, 2010). Survei yang digunakan dalam penelitian ini berbentuk kuesioner. Kuesioner yang berisi daftar pertanyaan disebarakan kepada responden yang diharapkan akan direspon.

3.3.3. Alat Pengumpulan Data

Alat pengumpulan data primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Kuesioner ini diisi oleh responden yaitu karyawan industri jasa dan manufaktur wilayah Semarang. Jawaban yang diperoleh memiliki makna yang digunakan untuk menguji hipotesis.

3.4. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel

Definisi operasional dan pengukuran variabel yang dijabarkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

3.4.1. *Job Characteristics*

Job characteristic dalam penelitian ini diartikan sebagai persepsi responden tentang karakteristik yang terkandung dalam pekerjaan karyawan. Pengukuran variabel *job characteristic* menggunakan 5 pernyataan kuesioner dengan Skala Likert 5 Point: (1) sangat tidak setuju, (2) tidak setuju, (3) netral, (4) setuju, dan (5) sangat setuju. Semakin banyak poin yang didapat maka semakin baik karakteristik yang terkandung dalam pekerjaan karyawan.

3.4.2. *Perceived Organizational Support*

Perceived organizational support dalam penelitian ini diartikan sebagai persepsi responden bahwa organisasi berkontribusi dan peduli pada kesejahteraan dan opini karyawan. Pengukuran variabel *perceived organizational support* menggunakan 6 pernyataan kuesioner dengan Skala Likert 5 Point: (1) sangat tidak setuju, (2) tidak setuju, (3) netral, (4) setuju, dan (5) sangat setuju. Semakin banyak poin yang didapat maka semakin baik dukungan organisasi yang didapat karyawan.

3.4.3. *Perceived Supervisor Support*

Perceived supervisor support dalam penelitian ini diartikan sebagai persepsi responden bahwa *store manager/supervisor* berkontribusi dan peduli

pada kesejahteraan dan opini karyawan. Pengukuran variabel *perceived supervisor support* menggunakan 4 pernyataan kuesioner dengan Skala Likert 5 Point: (1) sangat tidak setuju, (2) tidak setuju, (3) netral, (4) setuju, dan (5) sangat setuju. Semakin banyak poin yang didapat maka semakin baik dukungan *store manager/supervisor* yang didapat karyawan.

3.4.4. Rewards and Recognition

Rewards and recognition dalam penelitian ini diartikan sebagai persepsi responden tentang timbal balik yang diberikan organisasi atas kinerja yang diberikan oleh karyawan terhadap organisasi. Pengukuran variabel *rewards and recognition* menggunakan 8 pernyataan kuesioner dengan Skala Likert 5 Point: (1) sangat tidak setuju, (2) tidak setuju, (3) netral, (4) setuju, dan (5) sangat setuju. Semakin banyak poin yang didapat maka semakin tinggi timbal balik yang diberikan organisasi atas kinerja yang diberikan oleh karyawan terhadap organisasi.

3.4.5. Procedural Justice

Procedural justice dalam penelitian ini diartikan sebagai persepsi responden tentang fungsi sejauh mana sejumlah aturan dan standar operasional prosedur dipatuhi. Pengukuran variabel *procedural justice* menggunakan 5 pernyataan kuesioner dengan Skala Likert 5 Point: (1) sangat tidak setuju, (2) tidak setuju, (3) netral, (4) setuju, dan (5) sangat setuju. Semakin banyak poin yang didapat maka semakin baik keadilan prosedural yang didapat karyawan.

3.4.6. *Distributive Justice*

Distributive justice dalam penelitian ini diartikan sebagai persepsi responden tentang keadilan pendistribusian sumber daya organisasi. Pengukuran variabel *distributive justice* menggunakan 3 pernyataan kuesioner dengan Skala Likert 5 Point: (1) sangat tidak setuju, (2) tidak setuju, (3) netral, (4) setuju, dan (5) sangat setuju. Semakin banyak poin yang didapat maka semakin baik keadilan distributif yang didapat karyawan.

3.4.7. *Job Engagement*

Job engagement dalam penelitian ini diartikan sebagai persepsi responden tentang perasaan melekat atau terikat dengan pekerjaan yang dimiliki (barista). Pengukuran variabel *job engagement* menggunakan 5 pernyataan kuesioner dengan Skala Likert 5 Point: (1) sangat tidak setuju, (2) tidak setuju, (3) netral, (4) setuju, dan (5) sangat setuju. Semakin banyak poin yang didapat maka karyawan semakin terikat dalam pekerjaan.

3.4.8. *Organization Engagement*

Organization engagement dalam penelitian ini diartikan sebagai persepsi responden tentang perasaan melekat atau terikat dengan organisasi tempat bekerja (Starbucks Coffee). Pengukuran variabel *organization engagement* menggunakan 6 pernyataan kuesioner dengan Skala Likert 5 Point: (1) sangat tidak setuju, (2) tidak setuju, (3) netral, (4) setuju, dan (5) sangat setuju. Semakin banyak poin yang didapat maka karyawan semakin terikat dalam organisasi tempat bekerja.

3.4.9. *Job Satisfaction*

Job satisfaction dalam penelitian ini diartikan sebagai persepsi responden tentang perasaan puas karyawan terhadap organisasi tempat bekerja. Pengukuran variabel *job satisfaction* menggunakan 3 pernyataan kuesioner dengan Skala Likert 5 Point: (1) sangat tidak setuju, (2) tidak setuju, (3) netral, (4) setuju, dan (5) sangat setuju. Semakin banyak poin yang didapat maka karyawan semakin puas terhadap organisasi tempat bekerja.

3.4.10. *Organizational Commitment*

Organizational commitment dalam penelitian ini diartikan sebagai persepsi responden tentang perasaan suka karyawan terhadap organisasi tempat bekerja. Pengukuran variabel *organizational commitment* menggunakan 6 pernyataan kuesioner dengan Skala Likert 5 Point: (1) sangat tidak setuju, (2) tidak setuju, (3) netral, (4) setuju, dan (5) sangat setuju. Semakin banyak poin yang didapat maka karyawan semakin suka terhadap organisasi tempat bekerja.

3.4.11. *Intention To Quit*

Intention to quit dalam penelitian ini diartikan sebagai persepsi responden tentang kecenderungan atau niat karyawan untuk berhenti dari pekerjaannya secara sukarela menurut pilihannya sendiri. Pengukuran variabel *intention to quit* menggunakan 3 pernyataan kuesioner dengan Skala Likert 5 Point: (1) sangat

tidak setuju, (2) tidak setuju, (3) netral, (4) setuju, dan (5) sangat setuju. Semakin banyak poin yang didapat maka semakin tinggi intensitas untuk keluar.

3.4.12. Organizational Citizenship Behavior

Organizational citizenship behavior dalam penelitian ini diartikan sebagai persepsi responden tentang perilaku yang ditampilkan oleh karyawan yang tidak hanya melakukan kewajiban dan tanggung jawabnya namun karyawan juga melakukan peran yang lebih daripada apa yang menjadi tanggung jawabnya tanpa adanya *reward* dari organisasi. Pengukuran variabel *organizational citizenship behavior* menggunakan 7 pernyataan kuesioner dengan Skala Likert 5 Point: (1) sangat tidak setuju, (2) tidak setuju, (3) netral, (4) setuju, dan (5) sangat setuju. Terdiri dari 4 pernyataan kuesioner *organizational citizenship behavior-individual* dan 3 pernyataan kuesioner *organizational citizenship behavior-organization*. Semakin banyak poin yang didapat maka semakin tinggi perilaku tanggung jawab karyawan.

3.5. Metode Analisis Data

3.5.1. Uji Validitas

Validitas menunjukkan seberapa nyata suatu pengujian mengukur apa yang seharusnya diukur (Jogiyanto, 2010). Uji validitas digunakan untuk mengukur apakah pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Jadi metode ini digunakan untuk mengukur ketepatan tiap pertanyaan kuesioner atau indikator yang digunakan

(Murniati dkk., 2013). Kriteria valid adalah jika nilai *Cronbach's Alpha if Item Deleted* masing-masing indikator pertanyaan \leq dari nilai *Cronbach's Alpha* instrumen (Murniati dkk., 2013).

3.5.2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas menunjukkan akurasi dan ketepatan dari pengukurnya (Jogiyanto, 2010). Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur reliabilitas atau kehandalan suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Suatu kuesioner dikatakan reliabel ketika jawaban seseorang terhadap kuesioner tersebut adalah stabil dari waktu ke waktu. Jadi uji reliabilitas di sini digunakan untuk mengukur konsistensi data atau ketetapan dari keseluruhan kuesioner atau instrument penelitian (Murniati dkk., 2013). Kriteria reliabel adalah jika nilai *cronbach alpha* $>0,9$ berarti bahwa kuesioner telah tergolong kriteria reliabel sempurna, di antara 0,7-0,9 berarti bahwa kuesioner telah tergolong kriteria reliabel tinggi atau di antara 0,5-0,7 berarti bahwa kuesioner telah tergolong kriteria reliabel moderat (Murniati dkk., 2013).

3.5.3. Uji Asumsi Klasik

3.5.3.1. Uji Normalitas

Pengujian normalitas dimaksudkan untuk mendeteksi apakah data yang akan digunakan untuk menguji hipotesis, yang merupakan sampel dari populasi, merupakan data empiris yang memenuhi hakikat naturalistik. Hakikat naturalistic menganut faham bahwa fenomena

(gejala) yang terjadi di alam ini berlangsung secara wajar dan dengan kecenderungan berpola (Murniati dkk., 2013). Menggunakan Uji *Kolmogorov-Smirnov*. Data dikatakan normal jika nilai probabilitas (sig) *Kolmogorov-Smirnov* $> 0,05$ (Murniati dkk., 2013).

3.5.3.2. Uji Heterokedastisitas

Pada analisis regresi, heteroskedastisitas berarti situasi dimana keragaman variable independen bervariasi pada data yang kita miliki. Salah satu asumsi kunci pada metode regresi biasa adalah bahwa error memiliki keragaman yang sama pada tiap-tiap sampelnya (Murniati dkk., 2013). Data dikatakan bebas heteroskedastisitas jika sig. $> 0,05$ (Murniati dkk., 2013).

3.5.3.3. Uji Multikolinearitas

Multikolinearitas berkenaan dengan terdapatnya lebih dari satu hubungan linear pasti. Multikolinearitas menyebabkan regresi tidak efisien atau penyimpangannya besar (Gujarati, 2012 dalam Murniati dkk., 2013). Multikolinearitas dilihat dari nilai *tolerance* dan *variance inflation factor* (VIF). Suatu model regresi dikatakan bebas dari multikolinearitas jika nilai *tolerance* ≤ 1 dan nilai VIF ≤ 10 (Murniati dkk., 2013).

3.5.4. Pengujian Hipotesis

3.5.4.1. Uji Statistik t

1. Persamaan regresi

$$\text{Persamaan 1: } JE = \alpha_0 + \alpha_1 JC + \alpha_2 POS + \alpha_3 PSS + \alpha_4 R + \alpha_5 PRO + \alpha_6 DIS + \varepsilon$$

$$\text{Persamaan 2: } OE = \alpha_0 + \alpha_1 JC + \alpha_2 POS + \alpha_3 PSS + \alpha_4 R + \alpha_5 PRO + \alpha_6 DIS + \varepsilon$$

$$\text{Persamaan 3: } JS = \alpha_0 + \alpha_1 JE + \alpha_2 OE + \varepsilon$$

$$\text{Persamaan 4: } OC = \alpha_0 + \alpha_1 JE + \alpha_2 OE + \varepsilon$$

$$\text{Persamaan 5: } IQ = \alpha_0 + \alpha_1 JE + \alpha_2 OE + \varepsilon$$

$$\text{Persamaan 6: } OCBI = \alpha_0 + \alpha_1 JE + \alpha_2 OE + \varepsilon$$

$$\text{Persamaan 7: } OCBO = \alpha_0 + \alpha_1 JE + \alpha_2 OE + \varepsilon$$

Keterangan:

α_0 = Konstanta

α_1 - α_6 = Koefisien

JC = *Job characteristic*

POS = *Perceived organizational support*

PSS = *Perceived supervisor support*

R = *Rewards and recognition*

PRO = *Procedural justice*

DIS = *Distributive justice*

JE = *Job engagement*

OE = *Organization engagement*

JS = *Job satisfaction*

OC = *Organizational commitment*

IQ	=	<i>Intention to quit</i>
OCBI	=	<i>Organizational citizenship behavior-individual</i>
OCBO	=	<i>Organizational citizenship behavior-organization</i>
ε	=	Error

2. Menyatakan hipotesis

Sebagai hipotesis digunakan hipotesis nol atau hipotesis alternatif. Adapun hipotesis yang digunakan adalah sebagai berikut.

$$H_0 = \beta \leq 0$$

$$H_a = \beta > 0$$

3. Memilih pengujian statistik

Pengujian ini merupakan pengujian pengaruh dan variabel yang digunakan adalah variabel parametrik untuk variabel dependen dan variabel independen sehingga pengujiannya menggunakan model regresi. Model regresi adalah metode statistik yang digunakan untuk menguji hubungan variabel yang bertipe data metrik.

4. Memilih tingkat keyakinan

Tingkat keyakinan yang digunakan adalah sebesar 95% artinya digunakan tingkat error yang dapat ditoleransi sebesar 5%.

5. Menghitung nilai statistik

Untuk penghitungan nilai statistik, digunakan SPSS sebagai program komputer yang membantu dalam menghitung nilai statistik dari semua data yang diperoleh.

6. Mendapatkan nilai uji kritis

Untuk mendapatkan nilai uji kritis, digunakan SPSS sebagai program yang membantu dalam menganalisis.

7. Menginterpretasikan hasil

Karena hipotesis berarah dan tingkat error yang dapat ditoleransi sebesar 5% maka menggunakan t tabel +1,645.

Tolak ukur pengujian dalam penelitian ini adalah:

- a. Jika nilai t hitung > t tabel dan nilai $\alpha > 0$ maka H_{1-8} dan H_{10-11} diterima.
- b. Jika nilai t hitung > t tabel dan nilai $\alpha < 0$ maka H_0 diterima.

3.5.4.2. Uji Model Fit

Uji model fit (uji F) bertujuan untuk mengetahui apakah variabel independen dapat digunakan untuk memprediksi variabel dependen, disebut model fit/model layak. Uji F dibaca dengan cara:

1. Membandingkan nilai F hitung dengan F tabel. Bila nilai F hitung lebih besar dari F tabel maka H_0 ditolak dan H_a diterima.
2. Membandingkan P-value (*observed signivacance level*) yaitu peluang variabel yang dibandingkan pada sampel berbeda secara bermakna pada derajat kepercayaan yang telah ditetapkan (*actual signivacance level*).
 - a. Jika : $P < \alpha$ maka H_0 ditolak
 - b. Jika : $P > \alpha$ maka H_0 diterima

3.5.4.3. Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi bertujuan untuk mengetahui presentase perubahan variabel dependen yang disebabkan oleh variabel independen. Besarnya koefisien determinasi (*adjusted R²*) antara nol dan satu (Murniati dkk., 2013).

