

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Obyek dan Lokasi Penelitian

Obyek penelitian ini ditujukan pada manajer perusahaan jasa yang berlokasi di Kabupaten Grobogan.

3.2. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah manajer perusahaan jasa yang berlokasi di Kabupaten Grobogan dengan kriteria yang berhubungan dengan pelanggan. Sampel pada penelitian ini akan ditentukan menggunakan *simple random sampling* pada perusahaan jasa di Kabupaten Grobogan. Pengukuran sampel menggunakan rumus Slovin, sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

Dimana : n = jumlah sampel; N = jumlah populasi; e = tingkat kesalahan (10%)

Sehingga jumlah minimum perusahaan jasa di Kabupaten Grobogan (BPS Purwodadi dan BPS Jawa Tengah, 2013) adalah :

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2} \qquad n = \frac{95}{1+95(0,1)^2} \qquad \mathbf{n = 49}$$

Jumlah populasi sebanyak 95 didapat dari jumlah rumah sakit di Kabupaten Grobogan sebanyak 7, hotel sebanyak 11, puskesmas sebanyak 30, kantor pos sebanyak 13 dan bank BRI sebanyak 34.

3.3. Metode Pengumpulan Data

3.3.1. Jenis dan Sumber Data

Jenis data pada penelitian ini adalah data primer. Data-data tersebut meliputi identitas responden dan tanggapan responden yang dijawab langsung oleh responden mengenai variabel penelitian ini.

3.3.2. Teknik dan Alat Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah metode survei yang merupakan metode pengumpulan data primer dengan pertanyaan lisan dan tertulis. Teknik survei dilakukan untuk mendapatkan data opini individu (Hartono, 2010:89).

Sedangkan alat pengumpulan data dalam penelitian ini adalah kuesioner. Kuesioner ini ditujukan pada manajer perusahaan jasa yang berlokasi di Kabupaten Grobogan. Kuesioner merupakan daftar pertanyaan yang dibagikan kepada sampel penelitian untuk diisi dan jawaban yang didapat digunakan sebagai alat untuk mengukur variabel.

3.4. Uji Alat Pengumpulan Data

Kuesioner memungkinkan penelitian di bidang ilmu sosial untuk mengamati indikator yang mencerminkan variabel yang tidak dapat diukur secara langsung. Oleh karena itu ketepatan dan keandalan kuesioner menjadi hal yang penting dalam penelitian. Idealnya pengujian validitas dan reliabilitas dilakukan

pertama kali, sebelum data yang berasal dari kuesioner tersebut diolah peneliti dalam bentuk yang lain supaya peneliti dapat memilah data mana yang bisa digunakan dan data mana yang harus dibuang (Murniati dkk., 2013:19).

1. Uji Validitas

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., 2013:20). Kriteria valid adalah jika nilai *Cronbach's Alpha if Item Deleted* masing-masing indikator pertanyaan \leq dari nilai *Cronbach's Alpha* instrumen (Murniati dkk., 2013:34).

2. Uji Reliabilitas

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., 2013:20). Kriteria reliabel adalah jika nilai *cronbach alpha* $> 0,9$ berarti bahwa kuesioner telah tergolong kriteria reliabel sempurna. Sementara jika nilai *cronbach alpha* di antara 0,7-0,9 berarti bahwa kuesioner telah tergolong kriteria reliabel tinggi (Murniati dkk., 2013:34).

3.5. Uji Hipotesis

3.5.1. Menyatakan Hipotesis

Hipotesis:

H1a: motivasi intrinsik berpengaruh negatif terhadap work-family conflict

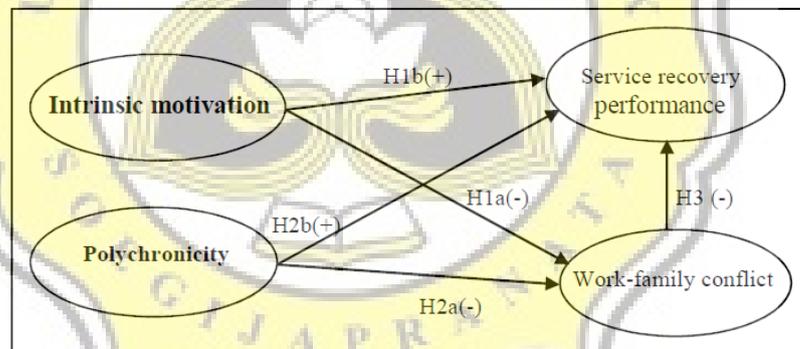
H1b: motivasi intrinsik berpengaruh positif terhadap service recovery performance

H2a: polychronicity berpengaruh negatif terhadap work-family conflict

H2b: polychronicity berpengaruh positif terhadap service recovery performance

H3: work-family conflict berpengaruh negatif terhadap service recovery performance

Model:



Persamaan:

Penelitian ini menggunakan hipotesis *one tailed* (1 arah). Hipotesis ini diuji memakai persamaan regresi sebagai berikut :

$$WFC = \beta_0 + \beta_1 M + \beta_2 P + e \dots\dots\dots(1)$$

$$SRP = \alpha_0 + \alpha_1 M + \alpha_2 P + \alpha_3 WFC + e \dots\dots\dots(2)$$

Keterangan:

- α_0, β_0 = konstanta
- α, β = koefisien
- M = motivasi intrinsik

P	=	<i>polychronicity</i>
WFC	=	<i>work-family conflict</i>
SRP	=	<i>service recovery performance</i>
e	=	eror

3.5.2 Memilih Pengujian Statistik

Penelitian ini menggunakan statistik inferensial untuk alat analisisnya. Statistik inferensial merupakan statistik yang ditentukan oleh cara pengambilan sampel yang telah dicatat dan diringkas (Murniati dkk., 2013) dengan regresi linear berganda.

Model regresi bias dipakai menjadi *estimacy tool* yang tidak bias, tidak ada heteroskedastitas, tidak ada multikolinearitas yang sempurna, tidak ada autokorelasi antara unsur pengganggu dan model regresi adalah linear dalam parameter apabila sudah sesuai kriteria BLUE (*best linear unbiased estimator*) (Murniati dkk., 2013:59-60).

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 paham bahwa fenomena (gejala) yang terjadi di alam ini berlangsung secara wajar dan dengan kecenderungan berpola (Murniati dkk., 2013:82). Menggunakan Uji *Kolmogorov-Smirnov*. Data dikatakan normal jika nilai probabilitas (sig) *Kolmogorov-Smirnov* > 0,05 (Murniati dkk., 2013:62).

2. Uji Heteroskedastisitas

Pada analisis regresi, heteroskedastisitas berarti situasi dimana keragaman variabel 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., 2013:89). Data dikatakan bebas heteroskedastisitas jika $\text{sig.} > 0,05$ (Murniati dkk., 2013:65).

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., 2013:71). 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., 2013:98).

3.5.3. Memilih Tingkat Keyakinan

Koefisien keyakinan (*confidence coefficient*) yang digunakan 90% atau tingkat kesalahan yang dapat ditoleransi 10%.

3.5.4. Menghitung Nilai Statistik

Dalam melakukan perhitungan statistik, menggunakan program IBM SPSS Statistics 20.0 sehingga memudahkan dalam menghitung nilai statistik dari data yang akan diteliti dalam penelitian ini.

3.5.5. Menginterpretasikan Hasil

Interpretasi dari hasil penelitian ini menggunakan hipotesis 1 arah dengan t tabel $\pm 1,28$.

1. H_{1a} diterima jika nilai t hitung variabel motivasi intrinsik di persamaan 1 $>$ t tabel (-1,28) dan koefisien bernilai negatif.
2. H_{1b} diterima jika nilai t hitung variabel motivasi intrinsik di persamaan 2 $>$ t tabel (+1,28) dan koefisien bernilai positif.
3. H_{2a} diterima jika nilai t hitung variabel *polychronicity* di persamaan 1 $>$ t tabel (-1,28) dan koefisien bernilai negatif.
4. H_{2b} diterima jika nilai t hitung variabel *polychronicity* di persamaan 2 $>$ t tabel (+1,28) dan koefisien bernilai positif.
5. H_3 diterima jika nilai t hitung variabel *work-family conflict* di persamaan 2 $>$ t tabel (-1,28) dan koefisien bernilai negatif.

